



CHAMBRE RÉGIONALE  
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
*la voix des CCI d'Auvergne*

# CAHIER DES CHARGES



DÉLÉGATION RÉGIONALE AU TOURISME  
AUVERGNE



**AUVERGNE**  
CONSEIL RÉGIONAL D'AUVERGNE

## PREAMBULE

---

Les présentations ci-après correspondent à la volonté de recherche **d'une unité de qualité du produit " Auberge de Pays "**.

Il s'agit, en effet, d'attacher une importance particulière au fait que les clients retrouvent partout, dans les " Auberges de Pays ", une unité à travers **une ambiance** et des "**points de repère**".

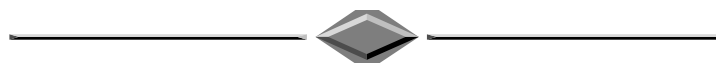
Ces points de repère contribueront à la construction de l'identité " Auberges de Pays " et par conséquent, à la création et au développement de l'image et de l'effet du réseau. Ils représentent les normes incontournables du concept.

Le label " Auberges de Pays " est réservé aux exploitants d'un fonds de commerce d'hôtel-restaurant qui s'engagent à respecter le cahier des charges qui se compose de deux manuels : le manuel des normes produit et le manuel d'architecture et de décoration.

L'Auberge de Pays est régulièrement inscrite au registre de commerce et n'appartient à aucune autre chaîne volontaire ou intégrée.

# MANUEL DES NORMES

## PRODUIT



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.

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

## SOMMAIRE

---

Le concept d'hébergement.....	P 6
Le produit restauration.....	P 9
L'animation .....	P 13
La promotion .....	P 15

# LE CONCEPT D'HEBERGEMENT

## LE SITE :

L'établissement est situé dans la “ ruralité ” en général, dans des communes de 5.000 habitants maximum.

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

L'environnement immédiat est agréable, fleuri et sans nuisances majeures auditives, olfactives et visuelles (bruits, odeurs, activité industrielle, bâtiment d'exploitation...).

Il propose des possibilités de parking.

## LE BÂTIMENT :

Il est ancien, construit dans un style d'architecture traditionnelle local, intégrée dans son environnement. Largement ouvert sur l'extérieur, il présente obligatoirement **une terrasse**. Un jardin exploitable et/ou un accès direct sur la campagne de proximité est souhaité.

**Les aménagements réalisés respectent la charte architecturale et paysagère de la région et les chartes d'architecture locales quand elles existent.**

La présentation de la façade exclut l'emploi de tout matériau de remplacement. **Les fenêtres, agrémentées de fleurs**, sont occultées par des volets de **bois** ; **les rideaux “ grand-mère ”** laissent deviner une ambiance chaleureuse et donnent envie de franchir la porte.

## 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 largement 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 à l'avantage 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 "... **Il est traité comme un endroit de communication privilégié.**

Tout appareillage, tout matériel trop " modernes " (distributeur de savon, dévidoir essuie-mains non personnalisé au style " Auberge "...), sont proscrits.

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 3 chambres minimum et 10 chambres maximum. **Un tiers d'entre elles sont obligatoirement équipés pour accueillir des enfants**, si le volume le permet, sinon elles sont communicantes.

L'ambiance générale est douillette et amicale.

Toutes les chambres proposent un décor différent et personnalisé, le mobilier rustique est néanmoins fonctionnel.

L'équipement minimum se compose de grands lits (**160 x 200 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'une couette ou d'un édredon avec housse**.

L'éclairage est commandé depuis la tête de lit.

**Toutes les chambres sont équipées de sanitaires privés avec WC, lavabo, baignoire ou douche avec cabine de douche.**

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

*(\*) sauf cas particulier – cf. page 26*

# LE PRODUIT “ RESTAURATION ”

## *LA DEFINITION 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**.

La capacité de la salle à manger est adaptée à la capacité d’hébergement et à la clientèle potentielle du restaurant.

L’accueil d’une clientèle de groupe (repas de familles, associations, ...) 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** ; tous nappages ou sets en papier ou en matériau de substitution sont proscrits.

Le rond de serviette siglé “ Auberge de Pays ” fait partie de la mise en place conseillée sur les tables.

Le mobilier et le décor sont authentiques.

**Le service se fait, dans toute la mesure du possible, “ plat sur table ”** (plats, terrines, fait-tout, 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)
- une proposition de charcuterie et salaisons locales et régionales servies à volonté et présentées dans un panier ou sur une planchette,
- des fromages locaux et régionaux,
- une viande labellisée (Charolais, Salers, Aubrac, **en outre label relatif à la région d’implantation de l’Auberge**)
- une proposition de vins de production régionale.

 **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 15 et 25 euros TTC (boissons comprises, valeur indicative 2007).

## 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** ” ; leur provenance est lisible par le client.

**La 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 grès.

## LE PETIT-DEJEUNER :

Servi uniquement dans la salle de restaurant.

**Le journal local** est à disposition des clients.

La mise en place, par personne, comporte :

- le couvert : petite cuillère, couteau,
- **un bol et une assiette,**
- **un verre à jus de fruits,**
- une serviette en tissu.

Les composantes de base du petit-déjeuner sont présentés “ 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 grill 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, si possible, en motte ou beurrier (porcelaine ou grès),**
- **des confitures “ maison ” ou “ artisanales ”, présentées en pots,**
- **un pot de miel du “ pays ”,**
- des fruits frais selon la saison,
- et tout 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, fromage, pain, beurre,
- vins du pays ou de la région.

# L'ANIMATION

## *L'EQUIPE 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 AMENAGEMENTS SPECIFIQUES*

Le “ **coin du Pays** ” regroupe :

- les **produits** locaux et expose l'**artisanat** local,
- tout document, livres, guides, cartes... utiles pour l'**information des hôtes sur le “ Pays ” et la région.**

Il est prévu :

- une **bibliothèque** avec des livres de lecture,
- des **jeux de société**

pour les adultes comme pour les enfants.

**Des aires de jeux** équipées à l'attention des enfants sont à prévoir, en fonction des surfaces et des volumes disponibles, à l'intérieur comme à l'extérieur.

# 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...).

**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 emporté par le client.

### TARIFS :

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.

# MANUEL DES NORMES D'ARCHITECTURE ET DE DECORATION



## PREAMBULE

---

Le présent document n'a pas pour but de se substituer aux règles et documents de références existants en matière d'urbanisme, de construction et d'équipement à caractère hôtelier.

En région Auvergne, au contraire, il convient de rappeler que **les Auberges de Pays** doivent absolument intégrer les prescriptions de **la Charte Architecturale et Paysagère** (*éditée par le Conseil Régional d'Auvergne*) ainsi que les exigences réglementaires applicables aux établissements de classes O et N (*hôtel et restaurant*).

Dans toute autre région, le respect des chartes identiques, si elles existent, sera de rigueur.

- Sécurité contre les risques d'incendie et de panique / Arrêté du 22/06/90.
- L'accessibilité aux personnes handicapées / Textes de 1978 complété en 1995.
- Règles sur l'isolation thermique exigée par la loi sur les économies d'énergies / Décret n°76-246 du 12 mars 1976.
- Règles sur l'isolation acoustique / Arrêté du 22/12/1975.
- Règles sur le renouvellement de l'air dans les bâtiments autres que les bâtiments d'habitation / Arrêté du 12/03/76.
- Règles sur l'aération et les zones fumeurs - non fumeurs / Décret 92-478 du 29/05/92.
- Normes de classement / Arrêté du 14/02/86.
- Règles en matière d'hygiène alimentaire / Arrêté du 26/09/0980.
- Législation du travail relative aux locaux du personnel / Vestiaires et locaux de toilettes.
- Normes et règles techniques (DTU / NF) relatives aux installations électriques et aux appareils à gaz.

**Ces normes en vigueur au moment de la rédaction initiale du cahier des charges, peuvent avoir été modifiées par l'évolution de la réglementation. Seules les normes ayant cours sont donc à retenir par les architectes ou les maîtres d'ouvrage, qui doivent donc s'y conformer.**

Cependant, la volonté d'affirmer l'identité particulière " Auberge de Pays " nous conduit à préconiser une démarche et des choix propres, à personnaliser chaque auberge tout en lui conférant " une parenté évidente " avec les autres auberges du réseau.

Telle est donc la vocation du présent manuel.

# ARCHITECTURE EXTERIEURE

---

La règle majeure est celle du respect total du caractère initial du bâtiment dans l'harmonie de l'architecture locale et régionale (*cf. Charte Architecturale et Paysagère*).

Si le bâtiment choisi n'était pas originellement un établissement hôtelier ou commercial, il conviendrait alors de conférer à celui-ci un caractère " Auberge " par :

- l'entrée :  
clairement identifiable abritée si possible (porche / auvent).
- les ouvertures :  
pas de vitrine, mais des fenêtres ou portes-fenêtres avec possibilité de fleurissement. Aux étages, fenêtres avec volets et possibilité de bacs à fleurs.
- l'enseigne :  
suivant modèle déterminé par le Réseau, mise en place de façon efficace pour l'identification, mais avec sobriété. Le caractère " Auberge " devant être parfaitement évident par la composition de la façade elle-même.  
Prévoir l'emplacement d'un petit porte-menu.
- la terrasse :  
soit elle existe, soit elle est possible. En faire un lieu fort, toujours dans le caractère local et avec une large place au fleurissement.

- l'éclairage extérieur :  
éviter les éclairages violents de la façade ou de la terrasse.  
Préférer des ambiances douces et chaleureuses.

Côté cour ou jardin - si possible - créer des atmosphères intimes et paisibles, avec une place importante pour des végétaux. Traiter les espaces nécessaires pour les annexes (arrière cuisine - poubelle, dépôts...) de façon parfaitement sobre et discrète (pas de compromis).

NB : la même rigueur architecturale doit être appliquée aux façades arrières ou latérales.

# ARCHITECTURE INTERIEURE

---

La distribution des espaces se fera en exploitant au mieux les infrastructures existantes, avec les adaptations nécessaires aux exigences du confort et de la sécurité ; l'objectif étant d'éviter les schémas types de l'hôtellerie classique.

Le caractère voulu étant celui de la maison d'hôte personnalisée - Chez Monsieur et Madame X...., Aubergistes - avec, néanmoins, beaucoup de rigueur quant au confort thermique et phonique, pour neutraliser le maximum de nuisances dues au caractère public des lieux.

Le charme et l'originalité alliés à l'emploi préférentiel de matériaux simples, nobles et authentiquement régionaux doivent s'imposer dans tous les locaux.

## **ELEMENTS CLES PROPRES AU RESEAU**

---

### Salles communes de l'Auberge (Salle à manger et Salon) :

- Présence d'une cheminée ou d'un poêle (souhaitée),
- Présence d'une horloge (recommandée),
- Décoration à base de matériaux traditionnels et si possible d'origine locale,
- Mobilier ancien ou d'inspiration locale,
- Eclairage électrique d'ambiance chaleureuse (tubes fluorescents interdits). Ne pas exclure un appareillage contemporain s'il est sobre et discret,
- Le bar, s'il existe, doit être traité dans l'esprit du reste de l'Auberge - pas de formica ou de matériaux d'imitation - bois, terre cuite ou céramique, métal seront préférés, éclairage très feutré recommandé.

### Sanitaires - Toilettes :

Les toilettes doivent être particulièrement soignées.

- Une exigence absolue est l'accessibilité aux personnes handicapées, donc présence d'au moins une cabine WC de 1,50 X 1,50 m avec une porte de 0,90 m de passage.
- Préférer un double espace - Hommes et Dames - si possible.
- Soigner l'isolation acoustique de ces lieux : cloisons isolées ou en matériaux denses, portes pleines avec joints comprimables.
- Ventilation parfaite.
- Sols et parois carrelés, dans le même esprit que l'ensemble de l'Auberge.
- Cuvette WC : Issue de gammes standard, abattant double sans fantaisie, même couleur que cuvette ou en bois naturel.
- Lavabo : Créer impérativement des plans de toilettes avec vasque-bol ronde et robinetterie à grand col ; le plan de toilette étant en matière noble - bois, zinc, céramique ou pierre naturelle. Au-dessus du plan de toilette, prévoir un assez grand miroir avec encadrement harmonisé avec le style du plan de toilette.
- Appareils sanitaires de coloris blanc ou havane uniquement, si possible faïence décorée.
- Prévoir une poubelle, un porte-serviette et si possible, la présence d'un siège, tabouret ou chaise.

## Secteur hébergement :

- La chambre :

Sa taille et sa forme n'obéissent à aucun standard. Néanmoins, la meilleure habitabilité devra être recherchée.

Ici aussi, on mettra l'accent sur le charme et l'originalité tout en garantissant le meilleur confort (surface habitable, praticité, acoustique, thermique) dans l'esprit " chambre d'amis ". Aucune référence à l'hôtellerie n'est souhaitable.

Le meuble penderie pourra être, à défaut d'une armoire, un placard intégré dont les portes devront être personnalisées ou être des éléments de mobilier récupérés. Les alcôves, mezzanines, espace surélevé sont des plus appréciés.

Le cabinet de toilette ou la salle de bains participeront à la même approche : douche ou baignoire traditionnelle avec tablier personnalisé pour baignoires. Recherche de carrelage en référence avec la région, lavabo plan de toilette assez vaste dessiné dans l'esprit d'un mobilier, avec miroir assorti, éclairage efficace et sobre.

A défaut de fenêtre, une ventilation efficace est obligatoire. Le WC sera, à défaut d'être indépendant, le plus discret possible dans l'organisation de la salle de bains. La préférence sera donnée à l'alliance du bois et de la céramique pour les locaux sanitaires en général.

Les circulations d'accès aux chambres : couloir et escalier, présenteront un caractère affirmé de maisons d'hôtes.

L'équipement minimum d'une chambre est :

- ⇒ 1 grand lit en 1,60 m de large (\*) ou 2 lits de 0,90 m,
- ⇒ 2 tables de chevets,
- ⇒ 2 lampes de chevets,
- ⇒ 1 placard penderie d'au moins 0,80 m de largeur,
- ⇒ 2 sièges,
- ⇒ 1 table, 1 miroir, 1 téléphone ,
- ⇒ 1 lampe plafonnier et 3 prises de courant.

**RAPPEL** : Un tiers des chambres doivent être équipées pour accueillir les familles avec enfants.

*(\*) sauf impossibilité technique justifiée, un lit de 1,40 m sera admis.*

Options souhaitées :

- ⇒ 1 commode ou autre meuble avec tiroirs,
- ⇒ 1 fauteuil ou canapé,
- ⇒ 1 rangement pour les bagages.

Dans la salle de bains, outre les appareils sanitaires :

- ⇒ 1 petit placard fermé (sous le plan de toilette si possible),
- ⇒ 1 siège,
- ⇒ 2 patères,
- ⇒ 1 étagère,
- ⇒ 1 poubelle

doivent être prévus.