

Table des matières

I. Présentation :.....	2
II. Objectifs :	2
III. Définition d'un hébergement surf	2
IV. Comment devenir Surf House Landes ?	2
1. Adhérer à la philosophie et aux valeurs.....	2
2. Remplir les prérequis généraux.....	2
3. Remplir les prérequis spécifiques en fonction du type de structure.....	2
4. Remplir les critères hébergement du référentiel.....	3
5. Être validé par la commission de validation.....	3
V. Démarche à suivre	3
VI. Fiche d'identification	4
VII. Le référentiel.....	5

I Présentation :

Landes Attractivité a fait de la filière surf, une priorité dans son plan stratégique et a identifié une offre croissante d'hébergements surf qui ont vu le jour ces dernières années et qui proposent aux clients de vivre des vacances autour du surf. Cependant, aucune catégorie ne permet de classer ce type d'hébergement. En partant de ce constat et d'une demande collective de la part des hébergeurs, Landes Attractivité a décidé de réfléchir conjointement avec les professionnels du tourisme et les hébergeurs surf, à un référentiel qui permettrait de pouvoir catégoriser ces hébergements.

II Objectifs :

Ce référentiel, repose sur plusieurs objectifs :

- ❖ Valoriser l'offre Hébergement surf des Landes,
- ❖ Classifier l'offre existante au sein d'une même catégorie,
- ❖ Donner davantage de visibilité à ces structures,
- ❖ Donner davantage de lisibilité aux clients,
- ❖ Faciliter la communication / promotion de l'Hébergement surf par les professionnels du tourisme.

III Définition d'un hébergement surf

L'hébergement surf propose à sa clientèle un lieu de vie commun convivial et multiculturel respectueux de son environnement. L'esprit surf prédomine dans cet hébergement qui est adapté à la pratique du surf.

IV Comment devenir Surf House Landes ?

Avant d'entamer toute démarche, l'hébergeur doit adhérer à la philosophie de Surf House Landes et répondre à un certain nombre de prérequis.

1- Adhérer à la philosophie et aux valeurs

La qualification Surf House Landes est attribuée aux hébergements qui répondent aux critères du présent référentiel. Le propriétaire adhère également à une philosophie et à des valeurs communes :

- ❖ Avoir la volonté de faire connaître aux clients le surf dans les Landes,
- ❖ Avoir une culture surf,
- ❖ Posséder les valeurs de convivialité, de partage, de collectivité, indispensables lorsque l'on propose ce type d'hébergement,
- ❖ Rendre la pratique du surf accessible,
- ❖ Être sensible à la préservation de son environnement.

2- Remplir les prérequis généraux

(Se référer à la section du référentiel « prérequis généraux »)

3- Remplir les prérequis spécifiques en fonction du type de structure

(Se référer à la section du référentiel « prérequis spécifiques »)

4- Remplir les critères hébergement du référentiel
(Se référer à la section du référentiel « critères hébergement »)

5- Être validé par la commission de validation

Cette commission est composée des référents des offices de tourisme qui ont effectué les visites, du référent du dossier au sein de Landes Attractivité et de son manager.

V Démarche à suivre

Si l'hébergeur souhaite faire qualifier son hébergement surf, il peut formuler une demande auprès de son Office de Tourisme local ou de Landes Attractivité.

Une visite de contrôle sera, par la suite programmée afin de vérifier, auprès de l'hébergeur, le respect des critères listés dans le référentiel.

Si les critères sont bien respectés et que le dossier est validé par les membres de la commission d'attribution, le professionnel verra son hébergement entrer dans la catégorie Surf House Landes pour une durée de 5 ans, renouvelable après une nouvelle visite de contrôle. Si en revanche, des critères ne sont pas remplis, alors le prestataire aura 1 mois après le passage de la commission d'attribution pour se mettre en conformité avec le référentiel.

En cas de changement de propriétaire ou de gérant de l'établissement, une nouvelle visite de contrôle sera effectuée.

En cas de non-respect du référentiel sur lequel l'hébergeur s'est engagé, la commission d'attribution peut prononcer son exclusion unilatéralement.

Pour toute demande, n'hésitez pas à contacter Madame **Audrey FITAS** aux coordonnées suivantes :

- Téléphone : 05 58 06 48 49

- Mail : audrey.fitas@landesattractivite.com

VI Fiche d'identification

Propriétaire	Hébergement
Nom / Prénom :	Type d'hébergement :
Adresse :	Capacité d'accueil :
Téléphone 1 :	Période d'ouverture :
Téléphone 2 :	Adresse :
E-mail :	Labels, qualifications :
Site Internet :	Adhérent à l'office de tourisme local :
Numéro de SIRET (14 caractères) :	

VII- Le référentiel

Les critères surlignés en gris sont des critères obligatoires, ceux qui ne sont pas grisés, sont facultatifs

Les prérequis généraux		
Critères	Réponses	Commentaires / Précisions
La philosophie		
La philosophie du projet est partagée : culture surf, valeurs de convivialité, partage, collectivité, pratique du surf accessible, sensibilité à la préservation de l'environnement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Conditions d'agrément		
La structure possède un numéro de Siret (14 caractères)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Numéro :
La structure est déclarée en mairie	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Justificatif
Localisation et adhésion		
L'activité a son siège social dans les Landes	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
La structure est adhérente à l'Office de tourisme de son territoire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
L'activité Hébergement surf est l'activité principale du prestataire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Contact		
La structure est joignable et disponible par téléphone	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
La structure dispose d'une messagerie personnalisée	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
La structure possède une adresse mail	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
La structure a un site Internet en français	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Amplitude d'ouverture		
La structure est ouverte au minimum 6 mois dans l'année	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Les prérequis spécifiques de la Surf house	Réponses	Commentaires / Précisions
Critères		
La Surf house		
L'hébergeur propose comme produit de base l'hébergement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
La partie surf est à la carte (location de matériel, cours de surf, prêt)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
<ul style="list-style-type: none"> - L'hébergeur a un partenariat avec une école de surf pour la location du matériel et les cours de surf. - A défaut, il est en mesure de fournir une liste d'écoles de surf qui proposent ces services, ou bien, il propose lui-même la location ou le prêt du matériel 	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Préciser :
L'hébergeur accompagne et conseille le client dans sa pratique (spots, conditions météo, matériel, conseils...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Préciser :
La capacité de l'hébergement est de 20 personnes et moins	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Capacité :
Le gérant vit sur place ou à proximité immédiate, ce qui confère un accompagnement et des conseils sur mesure aux vacanciers	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Préciser :
Le client a la possibilité de réserver à la nuitée en hors saison	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
La structure propose un package qui comprend cours de surf + hébergement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Si la structure valide le précédent critère, alors elle doit remplir les critères du surf camp énoncés ci-après		
1- L'école de surf est intégrée à la structure	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Nom de l'école de surf :
La structure met à la disposition du client, le matériel nécessaire à la pratique du surf (planche de surf et combinaison adaptée)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Les moniteurs possèdent les diplômes requis pour enseigner le surf (BPJEPS, DEJEPS : fournir un justificatif)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
2- La structure a mis en place un partenariat avec une école de surf :		Nom de l'école de surf :
- Pour les cours	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
- Pour la location de matériel nécessaire à la pratique du surf (planche de surf et combinaison adaptée)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Critères hébergement		
Description des espaces et équipements communs		
Critères	Réponses	Commentaires / Précisions
Espaces extérieurs		
Propreté des abords extérieurs de l'habitation (façade de maison, chemin d'accès)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Espace extérieur (jardin ou terrasse) confortablement aménagé à la disposition du client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Le jardin et/ou la terrasse sont propres et en bon état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Mobilier de jardin présent adapté à la capacité d'accueil	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Pièce de vie commune de partage		
Une pièce de vie commune de partage est proposée au client (séjour, salon, salle à manger)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
L'aspect général est accueillant	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Décoration et ameublement harmonieux et en lien avec le surf	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Ouvrants sur l'extérieur	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Chauffage	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Eclairage en état de fonctionnement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Pièce de vie commune propre et en bon état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Cet espace est adapté à la capacité d'accueil ¹	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Mobilier présent adapté à la capacité d'accueil de l'hébergement (table, chaises, bancs, canapés, fauteuils, rangement...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

¹ La surface de l'espace commun est en rapport avec la capacité de l'hébergement : De 0 à 15 personnes : 1.8m²/pers – De 16 à 20 personnes : 1.6m²/pers.

Cuisine collaborative		
Eclairage en état de fonctionnement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Minimum une prise de courant libre	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Présence de plaques de cuisson	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Four	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Bouilloire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Grille-pain	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Cafetière	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Micro-ondes	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Frigidaire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Ustensiles de cuisine	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Vaisselle en quantité suffisante	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Petit déjeuner		
L'hébergeur propose un petit-déjeuner inclus dans le prix de la location	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Le petit déjeuner est composé de produits de prestataires locaux, issus des circuits courts	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Descriptif des espaces couchages et des équipements		
Critères	Réponses	Commentaires / Précisions
Nom de la chambre :		Nom du dortoir ² :
Capacité de la chambre :		Capacité du dortoir :
Chambres (dupliquer la fiche s'il y a plusieurs chambres)		
Aménagement général		
Bon état d'entretien général	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Affichage des prix à l'intérieur de la chambre	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Eclairage en état de fonctionnement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Sols en bon état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Murs en bon état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Plafonds en bon état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Ouverture sur l'extérieur (fenêtre ou velux)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Chauffage	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Occultation opaque extérieure ou intérieure	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Minimum une prise de courant libre	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Port USB	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Éléments de rangement suffisants pour le nombre d'occupants	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Surface habitable de la chambre (hors salle d'eau et wc) (7m ² minimum pour deux personnes) m ²	

² Sont considérés comme dortoirs, les chambres dont la capacité est de 5 personnes et plus

+ 3m² par personne supplémentaire

Oui Non

Aménagement de l'espace couchage		
Nombre de lits pour une personne :	dimensions X (minimum 90 cm X 190 cm) dimensions X (minimum 90 cm X 190 cm) dimensions X (minimum 90 cm X 190 cm) dimensions X (minimum 90 cm X 190 cm)
Nombre de lits pour deux personnes :	dimensions X (minimum 140 cm X 190 cm) dimensions X (minimum 140 cm X 190 cm)
Matelas propres, en parfait état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Protection par housse amovible	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Sommiers en parfait état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Deux couvertures ou une couette par lit en parfait état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Linge de lit en parfait état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Traversin et / ou oreillers, en parfait état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Protection par housse amovible	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Nombre d'oreillers à disposition (minimum 1 par personne) :	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Une table de chevet ou tablette avec éclairage pour chaque occupant	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Critères	Réponses	Commentaires / Précisions
Dortoirs³ (Dupliquer la fiche s'il y a plusieurs dortoirs)		
Aménagement général		
Bon état d'entretien général	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Affichage des prix à l'intérieur du dortoir	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Eclairage en état de fonctionnement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Sols en bon état Murs en bon état Plafonds en bon état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Ouverture sur l'extérieur (fenêtre ou velux)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Chauffage	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Occultation opaque extérieure ou intérieure	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Minimum une prise de courant libre	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Port USB	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Éléments de rangement suffisants pour le nombre d'occupants	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Surface habitable du dortoir (hors salle d'eau et WC) (15 m ² minimum pour un dortoir de 5 personnes) m ²	
+ 2m ² par personne supplémentaire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Aménagement de l'espace couchage		
Nombre de lits pour une personne :	dimensions X (minimum 90 cm X 190 cm)

³ Sont considérés comme dortoirs, les chambres dont la capacité est de 5 personnes et plus

Nombre de lits pour deux personnes : Nombre de lits superposés	dimensions X (minimum 140 cm X 190 cm) dimensions X (minimum 90 cm X 190 cm)
Matelas propres, en parfait état Protection par housse amovible	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Sommiers en parfait état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Deux couvertures ou une couette par lit en parfait état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Linge de lit en parfait état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Traversin et / ou oreillers, en parfait état – protection par housse amovible	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Nombre d'oreillers à disposition (minimum 1 par personne) :	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Une table de chevet ou tablette avec éclairage pour chaque occupant	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Linge de lit	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Sanitaires (jusqu'à 6 personnes maximum)⁴

Salle d'eau / de bain (dupliquer cette fiche s'il y a plusieurs salles d'eau / de bain)

- Réservée à la chambre
 Partagée avec d'autres clients

Critères	Réponses	Commentaires / Précisions
Aménagement général		
Prise de courant libre	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Eclairage en état de fonctionnement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Chauffage fixe Ou Chauffage d'appoint	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Equipements et aménagement des sanitaires		
Lavabos	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	avec robinet <input type="checkbox"/> mélangeur / <input type="checkbox"/> mitigeur
Douche ou baignoire avec système de douche	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Pare douche / rideau de douche	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Patère	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Deux points lumineux dont un sur le lavabo	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Les revêtements de la salle d'eau / de bain sont propres et en bon état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Miroir	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Présence d'une aération (VMC, fenêtre)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Linge de bain	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

⁴ A partir de 7 personnes, 2 salles d'eau avec lavabo + douche ou baignoire, et 2 WC

WC		
<input type="checkbox"/> Réservé à la chambre <input type="checkbox"/> Partagé avec d'autres clients <input type="checkbox"/> Situé dans la salle d'eau		
Critères	Réponses	Commentaires / Précisions
Eclairage en état de fonctionnement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
WC propre et en bon état	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Présence d'une aération (VMC, fenêtre)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

La prise en charge du client

Critères obligatoires	Réponses	Commentaires / Précisions
La prise en charge avant l'arrivée du client		
L'interlocuteur fait une réponse personnalisée (nom et nom de la structure)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Lors d'une demande d'informations par mail, la réponse est donnée sous 48h	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
La prise en charge du client à l'arrivée		
L'hébergeur accueille ses clients personnellement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
L'hébergeur réserve un accueil de qualité, convivial et chaleureux à l'arrivée de ses clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
L'hébergeur présente spontanément les principaux équipements et services	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
La prise en charge du client durant le séjour		
L'hébergeur est disponible et en capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour, notamment en matière de surf	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Mise à disposition de documentation touristique et de services utiles au séjour des clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Mise à disposition de documentation ou revues spécifiques au surf	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
L'accueil physique et téléphonique est assuré dans une langue étrangère	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Le départ du client		
Le client est remercié pour son séjour et salué de façon individuelle au moment de son départ	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

La prise en compte des avis clients		
Mise en place de questionnaire de satisfaction, réponse aux avis clients, livre d'or...	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Avoir minimum 4/5 sur les sites d'avis	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Services		
Présence d'un local à planches sécurisé et de taille suffisante	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Présence d'un espace dédié au rinçage et au séchage du matériel de surf	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Présence d'une solution de stationnement à proximité de l'hébergement pour la clientèle	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Mettre à la disposition du client les conditions météorologiques pour la pratique du surf	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Accès Wifi ⁵	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Le respect de l'environnement		
Le tri sélectif est mis en place par l'hébergeur	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
L'hébergeur a mis en place au moins une mesure visant à réduire la production de déchets (composteur, dépôt des produits dangereux en déchetterie, utilisation de produits recyclables...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
L'hébergeur a mis en place au moins trois mesures visant à réduire la consommation énergétique et/ou eau (mousseurs, mitigeurs, chasse d'eau double flux, récupérateur d'eau, électroménager en classe A, double vitrage, ampoules économiques)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

⁵ Si le prestataire est situé en zone blanche écrire « Non concerné »

L'hébergeur utilise au moins 3 produits présentant un faible impact sur l'environnement (savon, produits vaisselle, nettoyants surfaces, produits WC, vitres, papier recyclé...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Présence d'une information présentant les actions entreprises par l'hébergeur en faveur de l'environnement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Sensibilisation à l'adoption d'une démarche environnementale	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	