



# MARQUE ÉTAP'LOISIRS

## Charte de qualité RANDONNÉE PÉDESTRE

La marque Étap'Loisirs a été créée dans le but de recenser les hébergements du département de l'Yonne pouvant accueillir les pratiquants de randonnée pédestre, équestre, de VTT et de pêche.

Étap'Loisirs Randonnée pédestre concerne tous les hébergeurs qui accepteront les termes suivants et qui effectueront dans leurs locations les aménagements nécessaires :

## ACCUEIL

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Apporter un accueil personnalisé et attentionné au randonneur à pied.</li> </ul>	<p>L'hébergeur doit manifester une attention particulière au randonneur à pied à son arrivée ou au retour de la randonnée. Il peut, par exemple, lui offrir une boisson chaude ou froide.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mettre à disposition du randonneur à pied les informations touristiques et les services utiles à son séjour.</li> </ul>	<p>L'hébergeur doit mettre à disposition de son client, une documentation traduite au moins en anglais. Il s'agira d'une documentation touristique (<i>cartes touristiques, guides hébergement-restauration, guides pratiques</i>), d'informations utiles (<i>horaires de train et de bus</i>) et de la documentation spécifique à la randonnée pédestre (<i>itinéraires, code de bonne conduite,...</i>).</p> <p>Il sera préférable de communiquer, par système d'affichage, les coordonnées de personnes ressources et de professionnels de la randonnée pédestre (<i>Comité départemental de la Randonnée pédestre, Fédération Française de Randonnée Pédestre,...</i>).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Être en mesure de conseiller le randonneur sur le déroulement de son séjour et lui proposer des itinéraires de randonnées avec mise à disposition de cartes.</li> </ul>	<p>L'hébergeur doit être en mesure de conseiller le client sur les itinéraires à emprunter, les sites à visiter, etc.</p> <p>Il devra pour cela connaître lui-même les itinéraires.</p>

## SERVICES

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informer le randonneur à pied sur les conditions météo.</li> </ul>	<p>L'hébergeur doit informer les clients sur la météo, quel que soit le moyen utilisé (affichage, télévision, Internet, journal, etc.), afin qu'ils puissent s'organiser.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proposer de venir chercher le randonneur à un lieu précis et le ramener à l'hébergement (<i>critère optionnel</i>).</li> </ul>	<p>L'hébergeur doit se rendre disponible pour ses clients et venir les chercher à un point de rendez-vous s'ils le désirent (<i>possibilité de faire appel à une société de taxis</i>).</p>

## SERVICES (suite)

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
➤ Mettre à disposition des randonneurs à pied un local pour leur matériel.	L'hébergeur doit mettre à disposition des randonneurs à pied un local sécurisé et fermé pour y stocker leur matériel (sacs à dos, chaussures de randonnée, tentes, sacs de couchage,...) et le faire sécher en cas de besoin.
➤ Proposer du matériel de randonnée pédestre.	L'hébergeur doit être en mesure de prêter ou louer du matériel de randonnée pédestre pour dépanner les clients en cas de besoin (boussoles, itinéraires, sac à dos,...) ou communiquer les coordonnées d'une structure proposant ce service.
➤ Offrir un espace de détente.	L'hébergement doit disposer d'un lieu équipé (télévision, magazines, etc.) où les randonneurs pourront se détendre, échanger et se reposer après une journée de randonnée.
➤ Proposer le transport des bagages ( <i>critère optionnel</i> ).	L'hébergeur doit proposer au touriste à pied d'aller récupérer ses bagages à l'hébergement précédent et/ou de les emmener à l'hébergement suivant.

## PRESTATION DE RESTAURATION (critères optionnels)

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
➤ Être en mesure de servir le petit-déjeuner à une heure matinale.	L'hébergeur doit proposer les repas à des heures adaptées à la pratique de la randonnée pédestre. Il doit s'adapter à ses clients.
➤ Fournir des paniers repas à la demande.	Sur demande des clients, l'hébergeur doit être en mesure de leur fournir des paniers repas pour leur randonnée, à condition que la demande soit formulée au plus tard la veille.

## LES ENGAGEMENTS

L'adhésion à la charte est volontaire,

L'engagement est renouvelable tacitement tous les trois ans, sauf s'il est dénoncé soit par le propriétaire, soit par l'Agence de Développement Touristique de l'Yonne.

Le propriétaire qui bénéficie de la marque Étap'Loisirs contribuera à la valorisation de cette marque.

Le propriétaire :

- déclare avoir pris connaissance de la charte de qualité Étap'Loisirs, qualification *Randonnée pédestre*, et en accepte librement les termes,
- s'engage à utiliser le logo et faire état de son appartenance à la qualification *Randonnée pédestre* sur tous les supports de promotion complémentaires à ceux réalisés par l'Agence de Développement Touristique de l'Yonne,
- s'engage à assurer la diffusion et la promotion des autres prestataires du réseau,
- accepte de fournir les éléments nécessaires à la qualité des supports de communication et de promotion : photos numériques libres de droit, informations mises à jour, etc.
- autorise l'Agence de Développement Touristique de l'Yonne à collecter et utiliser ses données personnelles dans le cadre de la base de données des propriétaires,
- accepte de fournir tous les renseignements utiles à l'Agence de Développement Touristique de l'Yonne sur la saison écoulée (taux de remplissage, origine de la clientèle,...),
- s'engage à faire circuler auprès de ses clients un questionnaire de satisfaction (fourni par l'Agence de Développement Touristique de l'Yonne) afin d'évaluer le niveau de qualité de ses prestations.

Tout manquement aux conditions générales de la présente charte entraînera automatiquement une perte de la qualification *Randonnée pédestre* et de tous les avantages qui y sont attachés.

Pour sa part, l'Agence de Développement Touristique de l'Yonne, s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au développement de la qualification *Randonnée pédestre*, et à défendre les intérêts de ses adhérents.