



# MARQUE ÉTAP'LOISIRS

## Charte de qualité RANDONNÉE ÉQUESTRE

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 équestre 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
<p>➤ Proposer un accueil personnalisé et attentionné aux randonneurs à cheval.</p>	<p>Dès l'arrivée des touristes à cheval :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prévoir un lieu dégagé et sans danger pour attacher les chevaux afin de pouvoir les desseller (si possible près du local sellerie), sinon proposer de transporter le matériel.</li> <li>- fournir de l'eau, des boxes, des stalles ou un pré pour les chevaux.</li> </ul> <p>L'hébergeur doit ensuite proposer aux randonneurs des boissons chaudes ou froides.</p>
<p>➤ Mettre à disposition des randonneurs à cheval les informations touristiques et les services utiles à leur séjour.</p>	<p>L'hébergeur doit mettre à disposition de ses clients de la documentation traduite en anglais. Il s'agira de documentation touristique (<i>cartes touristiques, guides pratiques,...</i>), d'informations utiles (<i>maréchal-ferrant le plus proche, vétérinaires, médecins, pharmacies, superettes, boulangeries,...</i>) et de documentation spécifique à la randonnée équestre (<i>itinéraires, etc.</i>).</p> <p>Il sera préférable de communiquer, par système d'affichage, les coordonnées des personnes ressources et des professionnels de la randonnée équestre (<i>Comité départemental de Tourisme Équestre, Fédération Française d'Équitation, etc.</i>).</p>
<p>➤ Être en mesure de conseiller le touriste à cheval sur le déroulement de son séjour.</p>	<p>L'hébergeur doit être en mesure de conseiller et renseigner le cavalier sur les itinéraires à emprunter, les sites à visiter, etc. Il devra donc connaître les itinéraires et les savoir existants et entretenus pour les cavaliers.</p>

## ÉQUIPEMENTS

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
<p>➤ Être équipé d'un local où entreposer le matériel de randonnée équestre.</p>	<p>L'hébergeur doit disposer d'un local où les cavaliers pourront laisser leur matériel. Les selles, brides et autres équipements en cuir seront à l'abri de l'humidité et du froid. Ce local sera aussi utile pour stocker le matériel de pansage et d'entretien de l'équidé.</p>

## SERVICES

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
<p>➤ Informer les cavaliers sur les conditions météo de façon journalière (sauf pour les gîtes, de façon hebdomadaire).</p>	<p>L'hébergeur doit informer les cavaliers sur la météo, quel que soit le moyen utilisé (affichage, télévision, Internet, journal, etc.), afin que ces derniers puissent correctement organiser leur randonnée.</p>
<p>➤ Assurer le transport des bagages (critère optionnel).</p>	<p>L'hébergeur doit proposer aux randonneurs de transporter leurs bagages de son hébergement au lieu d'hébergement suivant.</p>
<p>➤ Offrir aux cavaliers un lieu où leurs chevaux puissent se reposer et être lavés.</p>	<p>Il existe trois catégories d'aménagements possibles pour l'hébergeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au pré avec de l'eau,</li> <li>• en stalle ou à l'attache sous un abri, avec paille et eau,</li> <li>• en boxe avec paille et eau.</li> </ul> <p>De plus, quel que soit l'aménagement choisi, une aire de douche pour l'entretien des animaux est obligatoire.</p>
<p>➤ Fournir les coordonnées de structures proposant la location de matériel.</p>	<p>L'hébergeur doit communiquer les coordonnées des structures proposant la location du matériel et y conduire le touriste si cela est possible.</p>
<p>➤ Offrir un espace de détente.</p>	<p>L'hébergement doit disposer d'un lieu équipé (télévision, magazines, etc.) où les cavaliers pourront se détendre, échanger et se reposer après une journée de randonnée.</p>

## PRESTATION DE RESTAURATION (critères optionnels)

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
<p>➤ Offrir un petit-déjeuner adapté aux cavaliers.</p>	<p>L'hébergeur doit proposer cavaliers un petit-déjeuner complet et adapté.</p>
<p>➤ Offrir la possibilité de préparer des paniers repas, repas du soir et pique-nique pour le midi.</p>	<p>L'hébergeur doit être en mesure de préparer un panier repas sur réservation du client, un repas du soir et un pique-nique pour le midi.</p>
<p>➤ Mettre à disposition des cavaliers les rations nécessaires à l'alimentation des chevaux.</p>	<p>L'hébergeur doit faire en sorte de toujours avoir les rations suffisantes pour les chevaux qu'il va recevoir. Qu'il s'agisse de paille, de foin ou de granulés, les cavaliers ne peuvent pas les transporter lors de la randonnée (sauf si un intendant transporte le matériel et l'alimentation dans un véhicule). Ce sont les cavaliers qui préviennent l'hébergement de leur arrivée plusieurs jours à l'avance pour que l'hébergeur puisse commander l'alimentation des équidés ainsi qu'une quantité suffisante de foin et de paille.</p>

## 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 équestre*, et en accepte librement les termes,
- s'engage à utiliser le logo et faire état de son appartenance à la qualification *Randonnée équestre* 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 équestre* 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 équestre*, et à défendre les intérêts de ses adhérents.