



MARQUE ÉTAP'LOISIRS

Charte de qualité VTT et CYCLOTOURISME

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 VTT et Cyclotourisme 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
➤ Apporter un accueil personnalisé et attentionné au touriste à vélo.	L'hébergeur doit manifester une attention particulière au touriste à vélo à son arrivée ou à son retour de randonnée en lui proposant des boissons chaudes ou froides.
➤ Mettre à disposition du touriste à vélo des informations touristiques et des services utiles à son séjour dans la région.	L'hébergeur doit mettre à disposition de son client une documentation traduite au moins en anglais : <ul style="list-style-type: none"> • Documentation touristique (carte touristique, guide hébergement-restauration, guides pratiques). • Informations utiles (horaires de train ou de bus, Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative). • Documentation spécifique au vélo (itinéraires de randonnées, réglementation, points de location de vélos et petit matériel, ateliers de réparations, commerces et hébergements spécialisés).
➤ Être en mesure de conseiller le touriste à vélo sur le déroulement de son séjour.	L'hébergeur doit être en mesure de conseiller le client sur les itinéraires à vélo, les visites de sites, etc. Pour cela, il s'engage à connaître les itinéraires de proximité.

ÉQUIPEMENTS

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
➤ Être équipé d'un local à vélo de plain-pied ou d'un préau dans une cour fermée.	L'hébergeur doit mettre à disposition des touristes à vélo un local sécurisé de plain-pied, ou un préau dans une cour fermée, pour y entreposer leur matériel (vélos, casques, etc.).
➤ Mettre à disposition du touriste à vélo un kit de réparation complet pour les petites avaries.	L'hébergeur doit mettre à disposition du touriste à vélo : du matériel anti-crevaisson, un câble de frein, un jeu de clés classiques taille 6 à 17 et clés à six pans, huile, ampoules, pompe à pied, etc., afin qu'il puisse effectuer des petites réparations.
➤ Disposer d'un espace pour le nettoyage des vélos.	Le touriste à vélo doit pouvoir bénéficier d'un espace équipé pour laver son vélo et l'entretenir (jet d'eau, brosse).
➤ Offrir un espace de détente.	L'hébergement doit disposer d'un lieu équipé (télévision, magazines, etc.) où les touristes à vélo pourront se détendre, échanger et se reposer.

SERVICES

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
➤ Informer le touriste à vélo sur les conditions météorologiques de façon journalière (<i>sauf pour les gîtes, de façon hebdomadaire</i>).	L'hébergeur doit informer les clients sur la météo, quel que soit le moyen utilisé (affichage, télévision, Internet, journal, etc.).
➤ Proposer le transport des bagages jusqu'au prochain hébergement (<i>critère optionnel</i>).	L'hébergeur doit proposer au touriste à vélo de transporter ses bagages à l'aide de son véhicule. Cette prestation peut être gratuite ou payante. Il peut aussi travailler en collaboration avec un prestataire (taxis par exemple).
➤ Proposer au touriste à vélo de laver et sécher son linge.	L'hébergeur doit mettre à disposition de ses clients une machine à laver pour le lavage du linge, ainsi qu'un sèche-linge pour le séchage. La lessive et le matériel nécessaire doivent être disponibles. Cette prestation peut être proposée de façon gratuite ou payante par l'hébergeur.
➤ Mettre à disposition du client le matériel nécessaire à la pratique du VTT et du cyclotourisme.	L'hébergeur doit mettre à disposition du touriste à vélo le matériel complet prêté ou loué (vélo, casque, etc.) ou au moins disposer des coordonnées d'une structure proposant ce service.
➤ Assurer le dépannage des touristes à vélo. (<i>critère optionnel</i>)	L'hébergeur doit se rendre disponible ou prendre les dispositions (société de taxis) pour ses clients et les dépanner si nécessaire au cours de leur randonnée
➤ Informer sur les possibilités de sorties.	L'hébergeur doit fournir au touriste à vélo la liste des sorties qu'il propose ou au minimum la liste des sorties vélos organisées sur le territoire.
➤ Prévoir un espace "garage mort".	L'hébergeur doit réserver un espace pour le parking de longue durée des véhicules des cyclotouristes en itinérance.

PRESTATIONS DE RESTAURATION (critères optionnels)

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
➤ Offrir un petit-déjeuner matinal (7h30 minimum) adapté au touriste à vélo.	L'hébergement doit proposer au touriste à vélo un petit-déjeuner complet et équilibré, adapté à l'effort (viennoiseries, fromage, fromage blanc, etc.).
➤ Offrir la possibilité de préparer un panier repas pour le déjeuner.	L'hébergeur doit être en mesure de préparer un panier repas pour le touriste à vélo à condition que la demande soit formulée au moins la veille. La préparation du panier repas sera payante.

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