

# CHARTRE HÉBERGEUR



## L'ACCUEIL ET LE CONSEIL

- S'assurer d'être présent ou représenté par une personne habilitée à accueillir les clients.
- S'assurer de la même présence en fin de séjour.
- Assurer convivialité et personnalisation dans les échanges avec le voyageur.
- Se rendre disponible pour répondre aux questions des voyageurs sur leur séjour.
- Se positionner comme conseiller pour agrémenter le séjour du voyageur en fonction de ses envies et attentes.
- Proposer, a minima dans les communs, un livret reprenant l'ensemble des services de l'établissement.
- Une information est systématiquement fournie au voyageur en fin de séjour sur la réception d'une enquête de satisfaction par email.



## LE RESPECT DE SES ENGAGEMENTS

- L'hébergement proposé doit être conforme à son descriptif.
- Tout changement ou non-conformité dans l'offre doit être clairement énoncée au plus tard à l'arrivée du voyageur et donner lieu à dédommagement le cas échéant.
- Le certificat Vaovert est accessible et visible dans l'espace d'accueil pour confirmer le score éco-responsable de l'hébergement au voyageur qui souhaite le consulter.
- L'hébergeur respecte les engagements qu'il a déclarés être acquis dans son établissement, et peut le prouver sur simple demande.
- L'hébergeur sensibilise et informe les voyageurs sur les comportements éco-responsables.
- L'hébergeur essaie de réduire son impact sur l'environnement de manière active.



## LES SERVICES ET PRESTATIONS

- L'hébergeur s'engage à offrir un niveau de service constant.
- Il promeut et utilise autant que possible des produits locaux et/ou bio dans ses prestations de bouche.
- L'hébergeur s'engage à assurer toutes les prestations et services indiqués dans le descriptif de son établissement.
- L'offre de services est cohérente avec le positionnement de l'hébergeur et les valeurs du tourisme durable.



## PROMOUVOIR LE TERRITOIRE

- L'hébergeur s'engage à promouvoir les typicités de son territoire (ex : livret d'accueil valorisant la région).
- L'hébergeur tient à jour un listing des attractions locales (marchés, sites de visite, producteurs/artisans...).
- L'hébergeur connaît et promeut les événements locaux.
- L'hébergeur propose une sélection d'activités à réaliser à proximité, en cohérence avec les valeurs éco-responsables (randonnée, ateliers, activités de découvertes).
- L'hébergeur s'engage à faciliter l'accès pour tous à son établissement.
- L'hébergeur incite les visiteurs à rencontrer et échanger avec les populations locales.

# CHARTRE HÉBERGEUR



## LE TRAVAIL EN RÉSEAU

- L'hébergeur s'inscrit dans des réseaux régionaux pour promouvoir le tourisme durable au sens large.
- L'hébergeur participe/organise des journées de formation ou de sensibilisation entre hébergeurs.
- L'hébergeur essaie de créer un réseau de fournisseurs locaux et partageant les valeurs du développement durable.
- L'hébergeur se fait le relais des informations à destination des touristes et/ou professionnels sur les thématiques du tourisme durable, et de manière plus large du développement durable.



## HYGIÈNE (mesure spéciales Covid-19)

- Faire respecter le port du masque pour le personnel et les voyageurs.
- Faire respecter la distance de sécurité d'un mètre (minimum) dans l'établissement.
- Garantir aux voyageurs de pouvoir se laver les mains à tout moment.
- Assurer le nettoyage intensif et régulier des espaces communs et des chambres de l'établissement.