



ANNEXE 1

La charte du réseau des professionnels PassaPaïs - Vélocitane

Le membre déclare :

Partager la vision du réseau : « Notre vision est celle d'un territoire où l'activité touristique est respectueuse de l'environnement grâce à des prestataires éco-responsables, engagés autour de valeurs communes et qui proposent aux utilisateurs de la Vélocitane, tout en étant attentifs à leur bien-être, des incitations positives pour être des consom'acteurs durant leur séjour».

1- L'accueil

- Se rendre disponible pour répondre au client
- Respecter les horaires d'ouvertures et le calendrier communiqué au réseau et signaler tout changement
- Etre capable d'informer et conseiller sur l'itinéraire et les services rattachés ou renvoyer vers des professionnels du tourisme

2- La promotion du réseau

- Chaque membre s'engage à communiquer sur les membres du réseau
- Promouvoir les outils de communication du réseau (site internet, dépliants, réseaux sociaux,...)

3- La qualité

- Être classé selon les normes ou labels propres à chaque catégorie si existante ou s'engager à faire les démarches dans un délai raisonnable (dépendant de chaque label)
- Être cohérent avec le descriptif communiqué lors de l'adhésion et assurer un service constant

4- Le professionnalisme

- Partager les bonnes pratiques en assistant aux formations, commissions proposées par l'association
- Participer aux réunions et rencontres de l'association afin de générer un travail collaboratif entre tous par une intelligence collective
- Travailler à sa bonne réputation

5- La créativité

- Proposer et/ou mettre en place des solutions écologiques (tri des déchets, économies d'énergie...) tout en restant ludique (jeux, ateliers...) pour sensibiliser les utilisateurs

6- L'écologie

- Chaque membre s'engage à réduire l'impact sur l'environnement de manière active
- Informer les clients/utilisateurs sur les comportements éco-responsables (mobilité douce)

