



Accueil au pays de Saint Félicien

Charte des hébergeurs

Le cœur de l'Ardèche Verte bat au rythme de la diversité de ses paysages, de ses savoir-faire et de la générosité de ses habitants.

Soucieux de vous faire découvrir cet héritage et de vous proposer une offre touristique de qualité nous nous sommes fédérés en un réseau d'hébergeurs sous la charte « **Accueil Pays de Saint Félicien** ».

Nous hébergeurs adhérents nous accordons sur les mêmes priorités : le soin apporté à nos hébergements, notre disponibilité, et le souhait de vous faire découvrir notre pays. Les hébergeurs adhérents vous ouvrent leurs portes pour partager avec vous la passion de leur territoire et vous assurer un accueil chaleureux et individualisé.

Attentifs à votre bien être, nous souhaitons vous faire vivre un moment unique en favorisant les échanges, la convivialité et le dépaysement, tout en préservant votre quiétude.

Préférer la charte « Accueil Pays de Saint Félicien », c'est faire le choix d'un accueil de qualité auprès de femmes et d'hommes conscients de la richesse de leur patrimoine, engagés à le préserver et désireux de vous le faire partager.

Nos objectifs :

1. **Valoriser l'offre d'hébergement : Offrir transparence et visibilité sur la qualité de l'hébergement.**
 - Un accueil personnalisé et convivial
 - Un hébergement conforme à son descriptif.
 - Une structure d'hébergement classée, et/ou labellisée

Nos actions :

- Etre présent (ou être représenté) pour accueillir les hôtes à leur arrivée. Être présent à leur départ.
- Orientation des futurs hôtes si nous n'avons plus de disponibilités en priorité vers un hébergeur qui adhère à la charte.
- Affichage de la charte ou la mettre à disposition dans son classeur de présentation.

- Distribution lors de chaque séjour d'un questionnaire de satisfaction sur le respect de la charte qualité à remettre à l'hébergeur.
- Information touristique et événementielle : renseigner et conseiller afin de répondre aux demandes et besoins des hôtes.

2. Respecter notre lieu de vie

- Promouvoir le développement du tourisme durable.
- réduire l'impact de notre activité sur l'environnement.
- sensibiliser les hôtes à la richesse des paysages, et des ressources naturelles et des sites remarquables.

Nos actions :

- Information sur le tri des déchets et tri sélectif opérationnel sur place pour sensibiliser au mieux les hôtes.
- Information des hôtes sur l'existence de l'ENS.
- Participation et /ou organisation des journées de formation ou de sensibilisation entre hébergeurs ; thèmes à définir : connaissance de la faune, de la flore, observation des étoiles, organisation d'une exposition en lien avec les artisans, pot d'accueil chez un hébergeur avec une recette locale à proposer aux hôtes de plusieurs hébergements, organisation de dégustation de vin , de fromages, de jus de fruit.....

3. Promouvoir l'identité du terroir

- Valoriser les biens, les savoir-faire, les us et coutumes.
- Rencontrer les habitants, les acteurs locaux.

Nos actions :

- Proposition des différents circuits de randonnée, descriptif, carte...
- Information sur les lieux et horaires des marchés locaux.
- Présentation de la liste des producteurs et artisans du panier de biens et de services du pays de Saint Félicien.
- Une présentation des produits et talents locaux, et du patrimoine.

Les hébergeurs adhérents à la charte (gites, chambres d'hôtes, campings, hôtel, hébergements insolites...) sont les guides de notre terroir et les ambassadeurs de la présentation des produits locaux.

Conseils et accompagnement de l'association « Terroir pays de Saint Félicien »

L'association s'engage à assurer la promotion des prestations d'hébergement à travers les différentes manifestations :

- Livret « terroir en fête » avec la liste des hébergeurs adhérents.
- Site internet
- Présence à des manifestations diverses, exemple : le salon de l'agriculture, le salon de l'habitat...

Une commission référente évalue la validité des critères de la charte et en améliore sa pertinence :

- Une assemblée générale de tous les hébergeurs est proposée chaque année aux adhérents de la charte
- Au cours de l'AG 5 hébergeurs sont missionnés pour constituer la commission d'évaluation qui suit et analyse les questionnaires de satisfaction des visiteurs.
- Ces 5 hébergeurs valident l'entrée de nouveaux adhérents, une visite de la structure sera faite en amont ainsi qu'une autoévaluation de chaque hébergement.
- La commission élaborera un autodiagnostic environnemental pour les hébergements

Conditions d'adhésion à la charte

- La charte est signée par l'adhérent et le président de l'association.
- L'adhérent s'engage à participer au minimum à une réunion de travail par an.
- A participer à une action de promotion du terroir (exemple : à travers terroir en fête...)
- L'adhérent s'engage à inscrire sur son site internet l'adhésion à la charte d'accueil (lien vers texte de la charte)
- La charte engage l'hébergeur sur les prestations décrites pour son hébergement.
- En cas de non-respect des critères énoncés dans la charte, l'hébergeur peut se voir retirer de la liste des adhérents.
- L'engagement est signé pour une durée de 3 ans, renouvelable si les critères sont respectés.
- Les conditions financières pour l'adhésion à la charte sont égales à l'adhésion à l'association « terroir pays de Saint Félicien » 10 euros/an.
- La charte est une marque de qualité pour l'accueil et le séjour des touristes, elle peut évoluer en fonction des conclusions de la commission.

(Mai 2018)