



# ANNEXE 1

## La charte du réseau des professionnels PassaPaïs-Véloccitanie<sup>1</sup>

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 Véloccitanie, 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
- Être 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)



Réseau Pro PassaPaïs - Véloccitanie

Parc naturel régional du Haut-Languedoc

1 place du Foirail - BP.9

34220 St-Pons-de-Thomières



passapaispro@gmail.com

<sup>1</sup> Version valable à partir de 2023