



L'AVENIR, L'AVEYRON

L'Aveyron attractif

## CHARTRE DEPARTEMENTALE DE QUALITE DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE

### Qualité de l'accueil :

- ❖ Un accueil attentif, convivial et personnalisé est assuré par le propriétaire (ou par son représentant dans le cadre d'une entente préalable).
- ❖ Une boisson est servie à l'arrivée du locataire.
- ❖ Une information sur les potentialités touristiques (sites, activités, restaurants...) est commentée de façon conviviale.
- ❖ Une documentation touristique locale est mise à disposition.
- ❖ Des topo-guides locaux de randonnée pédestre sont mis à disposition.
- ❖ Les informations locales pratiques (commerces, médecin, pharmacie, banque...) sont commentées et mises à disposition sous forme de livret d'accueil ou de fiche pratique.
- ❖ La clientèle étrangère bénéficie d'une attention particulière : notions de langues étrangères.
- ❖ Un kit de première nécessité (sel, sucre, huile, vinaigre...) est fourni.
- ❖ Un kit de nettoyage (détergent, éponge, liquide vaisselle, papier toilette...) est fourni.
- ❖ Un cadeau de bienvenue est offert : bouquet de fleurs ou produit local.
- ❖ Un contact avec le propriétaire est possible pendant le séjour, en cas de problème.
- ❖ Le propriétaire est présent au moment du départ.

### Qualité des services :

- ❖ Possibilité de location de draps, de linge de table et de linge de toilette.
- ❖ Possibilité de service de ménage de fin de séjour.
- ❖ Possibilité de fournir le bois si l'hébergement dispose d'une cheminée.

## Dispositions générales :

- ❖ Les normes de classement de la catégorie dont relève l'hébergement sont respectées.
- ❖ Les réglementations en vigueur (urbanisme, sécurité, hygiène, accessibilité...) sont respectées.
- ❖ L'hébergement est dans un parfait état d'hygiène et de propreté.
- ❖ Tous les équipements et installations sont dans un parfait état de marche.
- ❖ Une signalétique d'accès conforme à la réglementation est en place, si l'hébergement est situé en zone rurale.
- ❖ L'environnement immédiat de l'hébergement est maintenu dans un bon état de qualité et les abords sont entretenus.
- ❖ Les abords sont fleuris en période estivale (mai/septembre).
- ❖ Une fiche de satisfaction est systématiquement remise à la clientèle.
- ❖ Une information sur les possibilités de stationnement est systématiquement donnée si l'hébergement ne dispose pas de parking réservé à la clientèle.