



Charte qualité

Cette charte qualité régie le niveau de service et de fonctionnement de l'Association Hautes Vosges Randonnées

Cette charte qualité est basée sur les statuts de l'Association Hautes Vosges Randonnées signés le 10 juin 2013 et déposés au tribunal d'Instance de Thann (68).

1- Principes de Hautes Vosges Randonnées

1. Positionner le massif des Vosges comme un lieu dynamique et de référence pour la randonnée accessible pour toute la famille.
2. Positionner ce concept comme un itinéraire « vert » et d'envergure pour la région (exemple : route des vins)
3. Prendre appui sur un patrimoine rural/montagnard original, riche culturellement et implanté dans des zones naturelles préservées.
4. Développer une action commerciale collective, complémentaire et avec une offre de services complète et qualitative.
5. Développer un produit ciblé en premier sur un public familial qui ne pratique pas la randonnée de façon intensive.
6. Proposer des étapes courtes : possibilité de trouver un hébergement à environ 3 heures de marche. Le randonneur averti, peut s'il le souhaite, faire des étapes plus longues.
7. Proposer un itinéraire « à la carte » : le randonneur peut prendre une prestation de plusieurs jours selon ses envies et les disponibilités.
8. Proposer des prestations de qualité équivalente d'un hébergement à l'autre, avec un confort de type une étoile (sanitaires pour 2 chambres maxi).
9. Proposer des prestations évolutives d'hébergement, de restauration et de services : nuitée sèche*, demi-pension, pension complète, séchage des vêtements, visites découvertes, possibilité de randonnées guidées...

**Uniquement pour le Cercle St Thiébaud à Thann*

2- Qualité d'hébergement

HEBERGEMENT :

1. Les chambres, composées de 2 à 4 lits, donnent accès à un espace sanitaire (douche, lavabo et WC) partagé, au maximum, avec une autre chambre d'une capacité identique.
2. Le gîte propose un minimum de capacité d'hébergement de 15 à 25 lits par gîte. La prestation dortoir est complémentaire aux chambres de 2 à 4 lits. Les dortoirs sont des produits annexes.
3. Le gîte propose des services de qualité se rapprochant d'un établissement hôtelier une étoile : lit de qualité, draps de lit changés pour chaque client, douche chaude, serviette de bain, ...
4. Le gîte est équipé d'un téléphone de secours et d'un accès à internet pour les clients.
5. Le gîte propose un espace de détente et de culture (lecture, Jeux, documentation, discussion). La documentation doit valoriser le massif vosgien et la culture locale.
6. Le gîte est équipé d'un espace de séchage. Si le gîte en a la capacité, il pourra proposer un service de lavage en sus du séjour.
7. Le gîte fournit aux clients des draps de lit et une serviette de bain dans l'offre de base pour chaque chambre. Les draps de lit comprennent : housse de couette, taie d'oreiller, drap housse.
8. Le gîte est équipé pour l'accueil des vélos / VTT. Si le gîte en a la capacité, il propose le service d'accueil des chevaux et des ânes (parc clôturé ou anneaux).
9. Le gîte veille à la cohérence du mobilier et à sa qualité. Il s'assurera d'utiliser des essences de bois locales et en accord avec le patrimoine montagnard et du territoire.
10. Les gîtes non reliés au réseau électrique assurent une couverture de confort minimum (lumière, eau chaude, lessive manuelle). Cette couverture est assurée soit par un groupe électrogène et/ou des panneaux solaires.
11. Le gîte respecte les normes de sécurité d'un établissement qui accueille du public.

RESTAURATION* :

12. Le gîte est équipé d'une cuisine professionnelle avec le matériel nécessaire pour assurer entre 25 et 50 couverts par repas. Si le gîte est déjà équipé d'une cuisine, il utilise l'existant et garanti que l'équipement respecte les normes en vigueur. Si le gîte n'a pas la capacité de proposer une offre de restauration, il peut proposer une formule traiteur, ou communiquer une liste d'établissement à moins de 5 min à pied.
13. Le gîte possède une salle commune de restauration équipée du matériel pour assurer 25 à 50 couverts minimum par repas.
14. Le gîte propose des repas variés tout au long la semaine
15. Le gîte propose des menus/plats typiques de la région. Cette prestation permet de faire découvrir aux clients le patrimoine culinaire. Des actions culinaires exceptionnelles peuvent être organisées (fête locale, découverte de produit de saison, tradition).
16. Une formule « casse croûte » est proposée dans le gîte*. Celle-ci peut être proposée sous forme de boîte consignée. Les boîtes consignées sont récupérées par l'exploitant du gîte suivant. Si le gîte n'a pas la capacité de proposer une formule « casse-croûte », il doit fournir une liste d'établissement en capacité de fournir cette offre à moins de 5 min à pied.

**Sauf Cercle St Thiébaud à Thann*

3- Accueil des randonneurs

1. Dans le cadre de l'association HVR, le gîte exerce annuellement son activité d'hébergement et de restauration à partir du 1^{er} avril jusqu'au 15 novembre inclus. Il assure l'activité tous les jours du 1^{er} mai au 1^{er} octobre.
2. Le randonneur a réservé et payé sa chambre avant le début de sa randonnée, il a donc la garantie d'avoir une chambre disponible, qui répond à ses attentes à son arrivée. Un randonneur de passage qui n'a pas réservé, a accès à l'hébergement si des chambres sont disponibles.
3. Un accueil par un permanent est assuré dans chaque gîte pendant toute la durée d'ouverture de Hautes Vosges Randonnées.
4. Le gîte est maintenu dans un bon état d'entretien (propreté, décoration, ambiance, espaces verts), tant à l'extérieur qu'à l'intérieur.
5. Le gîte doit offrir une température agréable dans toutes les pièces de vie.
6. Le gîte se prête à l'échange d'informations sur la découverte de leur site et de l'environnement dans un esprit écotouristique.

Nom du gîte :

Nom du représentant légal :

Numéro de Siret de l'établissement :

Signature :

Date :

Cachet de l'établissement :