

Charte du réseau des hébergeurs GTJ

Notre promesse pour l'itinérance dans les Montagnes du Jura

Pourquoi une charte d'engagements GTJ ?

- Coconstruire une promesse clients cohérente et lisible :
Création de 4 offres "Confort", "Liberté", "Bivouac" et "Services"
- Harmoniser les pratiques au sein du réseau GTJ
- Faciliter la mise en marché de l'offre d'hébergements GTJ
- S'adapter aux nouvelles attentes des clientèles
- Garantir une satisfaction clients minimale
- Améliorer la communication

La charte d'engagements GTJ se concentre sur l'offre de services aux clientèles pratiquants l'itinérance non motorisée et à sa qualité. Les adhérents GTJ, hébergeurs et socio-professionnels, sont réputés professionnels dans leur domaine d'activité; à ce titre ils maîtrisent les processus qualité et réglementaires des accueils touristiques et de loisirs.

Les adhérents s'engagent à :

- Être en conformité avec les obligations légales correspondant à son type d'hébergement
- Proposer une formule d'accueil à la nuitée avec un tarif public communiqué
- Être ouvert au minimum 6 mois par an (sauf exceptions)
- Être localisé dans le périmètre d'un itinéraire GTJ (ou proposer une navette de liaison aux itinéraires sur toute la période d'ouverture)
- Connaître les itinéraires GTJ avant et après son établissement
- Être classé ou adhérer à un organisme comportant une démarche qualité (label, franchise...)
- Être à jour de sa cotisation GTJ
- Être ambassadeur de la marque GTJ

GTJ s'engage à :

- Réaliser une visite - conseil lors de la demande d'adhésion puis tous les 3 ans
- Distribuer un kit de communication lors de l'adhésion
- Tout mettre en œuvre pour garantir la qualité des itinéraires GTJ, dans le respect des réglementations et des règles de sécurité des personnes
- Informer les pratiquants itinérants et coordonner des services pour faciliter leur expérience GTJ
- Proposer des services / conseils à ses adhérents (spécialisés itinérances et sports de nature)
- Proposer une veille concurrentielle et un observatoire des clientèles à ses adhérents pour suivre les tendances et faire évoluer l'offre de services
- Développer la notoriété de la marque GTJ
- Assurer une communication professionnelle au travers d'outils performants et évolutifs

Nos valeurs communes

Hospitalité et convivialité

Engagement pour le tourisme itinérant, durable et responsable

Valorisation des mobilités douces et des sports de pleine nature

Encrage et développement local

Solidarité entre les territoires Montagnes du Jura

Coopération dans le respect de la diversité

Esprit nordique



L'offre Tout compris – « confort »



Définition des prestations tout compris

- Accueil physique au minimum 2h par jour / 6j sur 7 (durant les périodes d'ouverture)
- Prestations de restauration sur place
- Services hôteliers
 - Ménage de fin de séjour
 - Fourniture de linge de lit (inclus ou en supplément)
 - Fourniture de linge de toilette (inclus ou en supplément)
 - Lit fait à l'arrivée (inclus ou en supplément)

Les indispensables



Informations clients

- Les informations clients sont traduites au minimum en anglais
- Connaissance de l'itinéraire avant et après son établissement
- Connaissance des adhérents GTJ de son secteur
- Intégration d'un lien cliquable GTJ sur le site internet de l'établissement (avec renvoi vers le site internet) et réciprocité
- La plaque GTJ est présente et visible
- Diffusion des produits GTJ (gratuit et payants)
- Présence d'un point d'informations GTJ et touristique local
- Mise à disposition des contacts utiles de proximité (OT, commerces...)
- Diffusion de l'offre locale de transports en commun
- Diffusion à jour de la météo quotidienne
- Diffusion des numéros d'urgence

Accueil

- L'accès à l'établissement est fléché depuis l'itinéraire (si autorisation) ou fourniture d'un plan à la réservation
- Permanence d'accueil physique (minimum 2h / jour)
 - En cas d'absence : accès facilité à l'établissement
- Une personne de l'établissement est joignable, le contact et les horaires sont affichés

Services

- Le nettoyage est assuré à chaque départ de clients
- Les espaces sont propres et entretenus régulièrement
- Possibilité de repas sur place :
 - Pdj et dîner obligatoire
 - Adaptation aux régimes alimentaires des randonneurs / sportifs
 - Produits locaux privilégiés
 - Adaptation aux horaires des randonneurs (sur demande)

Aménagements

- Présence d'un système de tri accessible aux clients
- Accès à un point d'eau potable (sauf impossibilité technique)
- Accès à un point d'eau pour nettoyage du matériel (ex : vélo)

- Solution pour sécher les vêtements
- Accès à un local sécurisé
- Accès à un toilette
- Wifi gratuit et/ou payant

Relation avec l'association GTJ / réseau

- Recensement des clientèles itinérantes par saison
- Participation aux enquêtes annuelles GTJ
- Informer l'association des changements dans son établissement

Politique environnementale

- Engagement dans une démarche écoresponsable
- Sensibilisation sur les bonnes pratiques environnementales et dans les pratiques des sports de nature (diffusion du guide de l'éco-voyageur MDJ)
- Mise en valeur des produits locaux

Les petits + GTJ



- Mettre à disposition des clients au moins un point de recharge électrique (gratuit ou payant)
- Mise à disposition d'un kit d'entretien adapté aux itinéraires concernés (ex : kit de réparation de vélo)
- Présence d'un espace détente et de convivialité en libre accès
- Accès à une bagagerie
- Mise à disposition d'une trousse de secours
- Présence d'une place de parking longue durée identifiée GTJ
- Transport de bagages et de personnes sur toute la période d'ouverture (en supplément)
- Proposition de transport si l'accès depuis le sentier est dégradé ou si hors du périmètre de référencement GTJ
- Paniers repas (inclus ou payants)
- Présence de porte vélo devant l'établissement

L'offre Gestion libre – « liberté »



Définition des prestations en gestion libre

- Accès en autonomie à l'établissement
- Sauf obligation de sécurité, une présence physique n'est pas obligatoire
- Le linge de lit n'est pas inclus (en supplément)
- Le ménage de fin de séjour est à la charge du client, des produits de nettoyage sont mis à disposition (forfait ménage en supplément)
- Les services de l'établissement sont accessibles en auto-gestion
- Le tarif est adapté à ce type d'accueil

Les indispensables



Informations clients

- Les informations clients sont traduites au minimum en anglais
- Connaissance de l'itinéraire avant et après son établissement
- Connaissance des adhérents GTJ de son secteur
- Intégration d'un lien cliquable GTJ sur le site internet de l'établissement (avec renvoi vers le site internet) et réciprocité
- La plaque GTJ est présente et visible
- Présence d'un point d'informations GTJ et touristique local
- Mise à disposition des contacts de proximité utiles aux randonneurs (OT, commerces...)
- Diffusion de l'offre locale de transports en commun
- Diffusion des numéros d'urgence

Accueil

- L'accès à l'établissement est fléché depuis l'itinéraire (si autorisation) ou fourniture d'un plan à la réservation
- Accès facilité à l'établissement (sans accueil physique)
 - Les consignes doivent être formulées de manière positive
 - Si affichage, utiliser les modèles GTJ
- Une personne de l'établissement est joignable, le contact et les horaires sont affichés

Services

- Solution de dépannage pour les repas et / ou solution de restauration extérieure à moins de 1 km de l'établissement
- Les produits locaux sont privilégiés
- Du matériel de nettoyage et des produits adaptés sont à disposition des clients
- Le nettoyage est assuré au moins 1 fois par semaine
- Les espaces sont propres et entretenus régulièrement

Aménagements

- Accès à un espace repas en libre accès (si pas de restauration à proximité)
- Système de poubelles avec tri (ramassage régulier)

- Accès à un point d'eau potable (sauf impossibilité technique)
- Accès à un point d'eau pour nettoyage du matériel (ex : vélo)
- Accès à un toilette

Relation avec l'association GTJ / réseau

- Participation aux enquêtes annuelles GTJ
- Informer l'association des changements dans son établissement

Politique environnementale

- Engagement dans une démarche écoresponsable
- Sensibilisation sur les bonnes pratiques environnementales et dans les pratiques des sports de nature (diffusion du guide de l'éco-voyageur MDJ)

Les petits + GTJ



- Wifi (gratuit ou payant) - sauf impossibilité technique
- Mettre à disposition des clients au moins un point de recharge électrique (gratuit ou payant)
- Mise à disposition d'un kit d'entretien adapté aux itinéraires concernés (ex : kit de réparation de vélo)
- Présence d'un espace détente et de convivialité en libre accès
- Mise à disposition d'un point d'eau potable en extérieur (et intérieur en hiver)
- Mise à disposition d'une trousse de secours
- Présence d'une place de parking longue durée identifiée GTJ
- Des portes vélo (ou pour autre matériel) sont présents devant l'établissement

L'offre Bivouac – « L'aventure »



Prérequis pour proposer cette offre de service : pas de présence d'un camping professionnel dans un périmètre de 5 km

Définition des prestations en bivouac

- Un espace vert plat et au calme pour installer une tente
- Accès en autonomie
- Sauf obligation de sécurité, une présence physique n'est pas obligatoire
- Espace limité à 6 emplacements et 20 personnes
- Accès à un point d'eau potable, un lavabo et une toilette accessible 24h/24
- Les services de l'établissement sont accessibles en auto-gestion
- Le tarif est adapté à ce type d'accueil

Les indispensables



Informations clients

- Les informations clients sont traduites au minimum en anglais
- Intégration d'un lien cliquable GTJ sur le site internet de l'établissement (avec renvoi vers le site internet) et réciprocité
- La plaque GTJ est présente et visible
- Diffusion des numéros d'urgence

Accueil

- L'accès à l'établissement est fléché depuis l'itinéraire (s)
- Accès facilité à l'établissement (sans accueil physique)
 - Les consignes doivent être formulées de manière positive
 - Si affichage, utiliser les modèles GTJ

Services

- L'espace est propre et entretenu régulièrement
- Les équipements mis à disposition sont propres et en bon état
- Le nettoyage est assuré au moins une fois par semaine
- Du matériel de nettoyage et des produits adaptés sont mis à disposition des clients

Aménagements et services

- Système de poubelles avec tri (ramassage régulier)
- Accès à un point d'eau potable (sauf impossibilité technique)
- Accès à un toilette

Relation avec l'association GTJ / réseau

- Participation aux enquêtes annuelles GTJ
- Informer l'association des changements dans son établissement

Politique environnementale

- Engagement dans une démarche écoresponsable
- Sensibilisation sur les bonnes pratiques environnementales et dans les pratiques des sports de nature (ex : diffusion du guide de l'éco-voyageur MDJ)

Les petits + GTJ



- Mise à disposition d'un espace de convivialité aménagé pour les repas
- L'espace bivouac est ombragé et végétalisé
- Un espace sanitaire avec douche est accessible
- Des portes vélos sont accessibles devant l'établissement

L'offre « service GTJ »



Commerces, loueurs de matériel, bars, restaurants, sites touristiques...

Les indispensables



Informations clients

- Les informations clients sont traduites au minimum en anglais
- La plaque GTJ est présente et visible
- Si la structure dispose d'un site internet un lien cliquable GTJ est présent
- Présence des documents GTJ (gratuits et / ou payant)
- Mise à disposition des contacts de proximité utiles aux randonneurs (OT, commerces...)

Accueil

- L'accès à l'établissement est fléché depuis l'itinéraire (si autorisation)
- Connaissance des itinéraires GTJ avant et après l'établissement
- Connaissance des adhérents GTJ de son secteur

Aménagements - services

- Accès à un point d'eau potable ou possibilité de remplir une gourde (par personne)
- Accès au wifi (gratuit ou payant)

Relation avec l'association GTJ / réseau

- Participation aux enquêtes annuelles GTJ
- Informer l'association des changements dans son établissement

Politique environnementale

- Engagement dans une démarche écoresponsable
- Sensibilisation sur les bonnes pratiques environnementales et dans les pratiques des sports de nature (diffusion du guide de l'éco-voyageur MDJ)

Les petits + GTJ



- Présence d'un point d'information GTJ et tourisme local
- Système de poubelles avec tri accessible aux clients
- Un espace est prévu pour déposer les bagages (possibilité de point de retrait pour transport)
- Un kit de réparation vélo est en prêt (clés de base, pompe à pied, lubrifiant, kit de crevaillon...)
- Une trousse à pharmacie de première urgence est mise à disposition (pansements...)
- Prise extérieure pour recharge VAE (gratuit ou payant)
- Accès à des toilettes
- Des portes vélos (ou pour autres matériels) sont présents devant l'établissement

Le Récap'

		L'offre Tout compris « confort »	L'offre Gestion libre « liberté »	L'offre Bivouac « l'aventure »	L'offre de services GTJ
Informations clients	Les informations clients sont traduites au minimum en anglais	✓	✓	✓	✓
Avant séjour	Connaissance de l'itinéraire avant et après son établissement	✓	✓		✓
	Intégration d'un lien cliquable GTJ sur le site internet de l'établissement (avec renvoi vers le site internet) et réciprocité La plaque GTJ est présente et visible	✓	✓	✓	✓ (si site web)
Durant le séjour		✓	✓	✓	✓
	Diffusion des produits GTJ (gratuit ou payants)	✓	✓		✓
	Connaissance des adhérents GTJ de son secteur	✓	✓	✓	✓
	Présence d'un point d'information GTJ et touristique local	✓	✓		Petit plus
	Diffusion de l'offre locale de transports en commun	✓	✓		
	Diffusion à jour de la météo quotidienne	✓			
	Diffusion des numéros d'urgence	✓	✓	✓	
	Mise à disposition des contacts de proximité utiles aux itinérants (hébergeurs, OT, etc.)	✓	✓		✓
Accueil	L'accès à l'établissement est fléché depuis l'itinéraire (si autorisation)	✓	✓	✓	✓
	Permanence d'accueil physique (minimum 2h / jour)	✓			
	En cas d'absence : accès facilité à l'établissement	✓			
	Accès facilité à l'établissement (sans accueil physique) : - Les consignes doivent être formulées de manière positive - Si affichage, utiliser les modèles GTJ		✓	✓	
	Une personne de l'établissement est joignable, le contact et les horaires sont affichés	✓	✓	✓	
	Système de poubelle avec tri accessible au client				Petit plus
	Accès à un point d'eau potable ou possibilité de remplir une gourde (sauf impossibilité technique)	✓	✓	✓	Petit plus
	Accès à un espace repas en libre accès (si pas de restauration à proximité)	✓	✓	✓	✓
	Accès à un point d'eau pour nettoyage du matériel (vélo)		✓		
		✓	✓		
	Solution pour sécher les vêtements	✓	✓		
			Petit plus		
	Wifi (gratuit et/ou payant, sauf impossibilité technique)	✓			✓
	Local sécurisé	✓			
	Un espace est prévu pour déposer les bagages (possibilité de point de retrait pour transport)	Petit plus			
	Mettre à disposition des clients au moins un point de recharge électrique (gratuit ou payant)	Petit plus	Petit plus		

Aménagements et services	Mise à disposition d'un kit d'entretien adapté aux itinéraires concernés (ex : kit de réparation vélo)	Petit plus	Petit plus		
	Présence d'un espace détente et de convivialité en libre accès	Petit plus	Petit plus		
	Mise à disposition d'une trousse de secours	Petit plus	Petit plus		
	Présence d'une place de parking longue durée identifiée GTJ	Petit plus	Petit plus		
	Transport de bagages et de personnes sur toute la période d'ouverture (en supplément)	Petit plus			
	Proposition de transport (gratuit) si l'accès depuis le sentier est dégradé ou si hors du périmètre de référencement GTJ	Petit plus			
	Mise à disposition d'un espace de convivialité aménagé pour les repas			Petit plus	
	L'espace bivouac est ombragé et végétalisé			Petit plus	
	Un espace sanitaire avec douche est accessible			Petit plus	
	Des portes vélos (ou pour autres matériels) sont présents devant l'établissement	Petit plus	Petit plus	Petit plus	Petit plus
Accès à un toilette	✓	✓	✓	Petit plus	
Nettoyage	Le nettoyage est assuré à chaque départ de clients	✓			
	Le nettoyage est assuré au moins 1 fois par semaine		✓	✓	
	Du matériel de nettoyage et des produits adaptés sont à disposition des clients		✓	✓	
	L'espace est propre et entretenu	✓	✓	✓	✓
Repas	Possibilité de repas sur place :				
	Petits-déjeuners et dîners obligatoires	✓			
	Solution de dépannage pour les repas et / ou solution de restauration extérieure à moins de 1 km de l'établissement		✓		
	Paniers pique-nique (inclus ou en supplément)				
Relation avec l'association GTJ / réseau	Adaptation aux régimes alimentaires et horaires des randonneurs / sportifs	Petit plus			
	Produits locaux privilégiés	✓			
		✓	✓		
		✓			
Politique environnementale	Recensement des clientèles itinérantes par saison	✓			
	Participation aux enquêtes annuelles GTJ	✓	✓	✓	✓
	Informier l'association des changements dans son établissement	✓	✓	✓	✓
	Engagement dans une démarche écoresponsable	✓			
Politique environnementale	Sensibilisation sur les bonnes pratiques environnementales et dans les pratiques des sports de nature (ex : diffusion du guide de l'éco-voyageur MDJ)	✓	✓	✓	✓
		✓	✓	✓	✓