



**W.A.N.T. asbl**

**Siège social : Avenue Laboulle 106B , 4130 Tilff**

**Adresse postale : Rue du Chirmont 86, 4180 Fairon (Hamoir)**

**Tél : 0488 87 98 52 - Courriel : [contact@tourisme-aventure.be](mailto:contact@tourisme-aventure.be)**

**N° d'entreprise : 0894.866.372**

## **Charte de qualité, d'Ethique et de Respect de l'environnement**

*Préambule : Loin d'être un document figé, cette Charte de Qualité veut s'inscrire dans un processus dynamique d'amélioration continue des prestations des membres de WANT envers leurs clients. Elle pourra, elle-même, être en tout temps modifiée, complétée, soumise à des améliorations.*

## **Les engagements de base**

- **Information et communication** : donner aux clients une information claire, précise et complète, au téléphone comme sur le site (signalisation, enseignes, etc.).
- **Accueil** : amabilité, courtoisie, disponibilité, attention...
- **Compétence du personnel** : prise en compte rapide et complète du client, conseil, recherche des informations adaptées, pratique des langues étrangères.
- **Propreté et entretien des lieux** : mise à disposition d'un bâtiment avec vestiaires pour accueillir la clientèle et pour la protéger en cas d'intempéries, hygiène, bon état des différents équipements (sanitaires, mobiliers, ...).
- **Valorisation des ressources locales** : mise à disposition de boissons et de plats régionaux, informations des clients sur les curiosités touristiques du territoire.

## **Le respect de l'environnement**

- L'organisateur s'engage à mener une réelle démarche éducative de sensibilisation et de responsabilisation des pratiquants sur le respect des zones traversées, des autres usagers, des résidents, de la faune et de la flore.
- L'organisateur s'engage à élaborer et à fournir un plan de gestion environnementale qui intègre tous les éléments permettant de diminuer ou d'éliminer les nuisances qui pourraient être générées par ses activités. Comme par exemple :
  - voies d'accès vers la structure d'accueil ;
  - signalisation ;
  - aires de stationnement ;
  - gestion des déchets ;
  - choix des itinéraires utilisés (veiller à traverser les territoires en milieu naturel avec un minimum d'impact en demeurant sur les chemins et sentiers existants) ;



- identification des itinéraires et des lieux où se déroulent les activités à caractère permanent sur une carte topographique.
  - respect de la faune et la flore.
- L'organisateur s'engage à privilégier l'achat de produits respectueux de l'environnement, en raison de leur composition et de leur conditionnement (produits biodégradables, recyclables, réutilisables ou recyclés).
  - L'organisateur encouragera la conservation et l'utilisation respectueuse des ressources naturelles, appliquera ces valeurs à tous les aspects de son entreprise et les promouvra auprès de son personnel et de sa clientèle.

### **La sécurité**

- L'organisateur s'engage à veiller en tout temps à la sécurité de ses clients et de son personnel et à leur rappeler régulièrement les règles de prévention.
- L'organisateur encouragera son personnel à suivre toute formation appropriée en rapport avec la discipline pratiquée.

### **L'éthique entre membres**

- L'organisateur s'engage vis-à-vis des autres membres de WANT à ne mener aucune action de concurrence, dite déloyale. Tout membre qui attirerait des ennuis à un autre membre pour des faits qui ne le concerne pas directement pourra encourir une exclusion. Cette disposition concerne la transmission de documents, la dénonciation orale ou écrite, le dépôt de plainte ou toute action judiciaire, l'espionnage de membres (photos pirates, etc..).

\*\*\*\*\*

*Je soussigné ..... déclare avoir pris connaissance de la Charte de Qualité WANT, et en accepter librement les termes.*

*Date : .....*

*Signature :*

