



Manual de Bones Pràctiques al Camí dels Bons Homes



INTRODUCCIÓ

Aquest document, és el resultat del recull de bones pràctiques que es va realitzar l'estiu del 2010 entre els allotjaments catalans i francesos adherits al Camí dels Bons Homes mitjançant una enquesta i dues sessions de treball.

Pretenem que el recull d'informació i l'intercanvi d'experiències de les jornades de treball serveixin per millorar la qualitat dels serveis que actualment s'estan oferint, però també per a iniciar un procés de millora.

S'ha procurat que el document tingui un component pràctic i que la seva estructura cobreixi diferents aspectes.

Podeu utilitzar el manual de varies maneres:

a) com a llistat de comprovació, ja que s'inclouen els apartats que pensem són importants per un allotjament que vol especialitzar-se amb els senderistes,

b) com a eina per comparar els nostres resultats amb els del conjunt dels allotjaments,

c) per conèixer alguna de les bones pràctiques dels allotjaments del Camí del Bons Homes o d'altres llocs.

d) com a font d'inspiració, per incorporar un nou servei per acollir senderistes, cicloturistes o genets

Primera edició: novembre 2010

© A Peu

© Gonçal Portabella Molist

© Inma Ballbé Mallo

Edita: Consell Regulador del Camí dels Bons Homes

Coordinació: Karina Behart i Laurent Levoyer

Disseny: A Peu

Impressió: Gràfiques Guinó

Actuació dins del Projecte Rutes Turístiques Ariège- Pyrénées Berguedà - POCTEFA 2007-2013

Finançada per Fons FEDER



Socis projecte RTAPB



Organitzen



IDAPA
Institut per al Desenvolupament
i la Promoció de l'Alt Pirineu i Aran
Institut entant Desenvolupament
e era Promoció de l'Alt Pirineu e Aran

Index

Introducció	2
La prestació de la qualitat	4
Les empreses del Camí dels Bons Homes	5
La biblioteca i la cartoteca	6
La informació pràctica	8
L'equipament dels establiments	10
L'alimentació	12
Els idiomes	14
La formació	15
El coneixement dels recursos	16
La implicació en el territori	18

Cada doble pàgina està organitzada en quatre seccions:

- 1- Text d'introducció
- 2- Gràfic amb els resultats de l'estadística
- 3- Comentaris sobre els resultats
- 4- Llistat de comprovació
- 5- Les Bones Pràctiques en els allotjaments del Camí dels Bons Homes
- 6- Altres Bones Pràctiques, trucs i consells

LA BIBLIOTECA I LA CARTOTECA

La nostra biblioteca o cartoteca hauria d'incloure un assortit de llibres, monografies, guies o mapes que permeti descobrir o ampliar informació del lloc on estem situats.

Els llibres i les monografies parlaran del tema i dels valors que fan que el nostre espai sigui únic i la cartografia, facilitarà el desplaçament per aquest espai.

Una bona biblioteca per al nostre allotjament és aquella que conté els llibres o monografies que parlen del Camí dels Bons Homes, la motivació principal dels nostres clients.

La informació hauria de descobrir, a diferents nivells de profunditat, els fonaments del catalanisme, les seves característiques i els esdeveniments històrics. Complementàriament, es pot disposar d'informació sobre les característiques naturals, aspectes culturals, elements patrimonials, etc. de la regió.

Una bona cartoteca és la que abasta la major part de les rutes que fan els nostres clients o les que els recomanem.

Les mapes a escala 1:25.000, de major detall, són les ajudes ideals per a moure's per terrenys que no coneixem i per rutes que no estan senyalitzades. Els mapes d'escala 1:50.000, amb un nivell de detall menor, són bons per a rutes ben abastades o per veure elements situats més lluny. Els mapes a escala 1:100.000, que ja no tenen gaire detall, permeten veure en un sol full, diverses valls o comarques.

La composició de la cartoteca i la biblioteca de les empreses que han participat, reflecteix l'estructura de l'oferta actual.

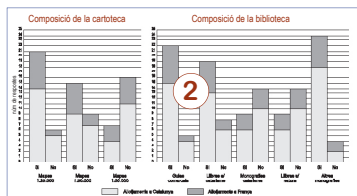
Es disposa de suficients mapes a escala 1:25.000, amb un nivell de detall molt útil per moure's per la muntanya, encara que calen molts fulls per a una ruta lineal com el CBH.

En canvi, moltes empreses no disposen de mapes a escala 1:100.000, ni de guies a nivell comarcal.

La biblioteca de les empreses conté en primer lloc monografies sobre diferents aspectes del territori (natura, patrimoni, tradicions, etc.) seguit de guies de descoberta comarcal.

Essent el catalanisme el tema principal del Camí dels Bons Homes, les guies genèriques i sobretot les monografies sobre els còttars, ocupen un lloc secundari en els allotjaments.

El mateix passa amb les monografies sobre aspectes de la natura, com poden ser les guies de flora, geologia, etc.



- Teniu com a mínim 2 guies de visita d'àmbit comarcal?
- Teniu com a mínim 3 llibres genèrics sobre el Catalisme?
- Teniu com a mínim 2 documents específics sobre el catalisme a la vostra localitat (diferents dels de l'apartat anterior)?
- Teniu com a mínim 2 documents genèrics sobre l'entorn natural?
- Teniu com a mínim 4 documents o monografies sobre el vostre territori (natura, cultura, etnografia, etc)?
- Teniu com a mínim 2 mapes d'escala 1:25.000 del vostre entorn més proper?
- Teniu com a mínim 2 mapes d'escala 1:50.000?
- Teniu com a mínim 2 mapes d'escala 1:100.000?

Cartografia pel Camí dels Bons Homes
Ed Alpina 1:25.000: Serra del Cadí – Pedraforca, Tosa Plana – Puigpedros, Moixeró – la Tossa, Vall de Lord – Port del Comle.
IGN TOPIS: 22490T Bourg Madame - Col du Puymorens, 2148ET Ax les Thermes, 2250ET Bourg Madame - Mont Louis, 2147ET Foix, 2247OT Lavelanet.
ICC, escala 1:50.000: mapes comarcals del Berguedà, Solsonès, Cerdanya, i Alt Urgell.
Rando-Editions, 1:50.000: N°7 Haute Ariège-Andorre, N°8 Cerdagne-Capcir, N°9 Montsegur.
ICC, escala 1:100.000: Pirineus centrals
IGN, Top 100, Saint Gaudens – Andorra

Topogues
 Topogua del Camí dels Bons Homes, en català i castellà, ed Altair;
 Topoguide du Chemin des Bonshomes - GR-107, en francès, Fed. Fr. Randonnée

Panell amb ortofotomapa
 A l'hostal d'Éller, tenen un gran panell format amb els ortofotomapes de la zona on estan situats. Quan necessiten suggerir una ruta als seus clients tenen un suport molt original, ja que les fotografies aèries permeten veure per quin tipus de terreny es caminarà.

Mapa en relleu
 Al gîte de l'Hostal de Sant-Andorre, a la Chambre d'hôtes de Mèrens i al Molí de Golsó, tenen un mapa en relleu dels Pirineus. Aquests mapes permeten situar-nos respecte les grans caranes. Expliquen on som de manera molt gràfica!

Topogues i mapes
 El Consell Regulador ha editat conjuntament amb l'editorial Altair, les topogues per senderistes i per BTT en el sentit Berga a Montsegur. La Federació francesa de senderisme ha editat la topogua per a senderistes en sentit Montsegur a Berga. A les pàgines web de www.camidelsbonshomes.com i www.senderistes-pyreneens.com, a més de la informació pràctica, tenim disponibles els tracks de la ruta.

Els mapes digitals
 Per a la preparació i planificació de les etapes del CBH, existeixen programes d'escriptura de tipus GPS, Ozioexplorer, Georando, etc.) en els que es comença a partir de base els mapes en format digital. Un cop finalitzada la planificació de les etapes, amb molts d'aquests programes és possible imprimir-ne els resultats i transmetre la informació a dispositius mòbils (GPS, PDA, Mòbils, etc.). Aquestes eines ens estalvien molt de temps i a l'hora permeten una gran personalització. L'editorial Alpina, l'Institut Cartogràfic de Catalunya i l'Institut geogràfic nacional francès, disposen de cartografia en format digital.

LA PRESTACIÓ DE LA QUALITAT

La qualitat dels serveis

La qualitat és un terme subjectiu i es fonamenta en la percepció que tenen els consumidors en el moment en què prestem els nostres serveis.

En l'àmbit turístic, es defineix qualitat quan es superen les expectatives dels clients. És per això que la gestió d'aquestes expectatives és fonamental.

Els experts parlen de 5 possibles punts on la qualitat es pot trencar:

- quan es pensa quins serveis volen els clients
- quan es dissenyen els serveis
- quan es presten el servei
- com es perceben el serveis
- quin era el servei esperat

Un producte de qualitat hauria d'estar pensat per a un tipus de client específic, ofert honestament i realitzat de manera correcta.

CADENA DE PRESTACIÓ DE SERVEIS

L'acte de consumir un producte turístic s'estén abans i després d'haver consumit el producte.

Comença en el moment en que el possible usuari té el desig de fer el Camí dels Bons Homes, busca informació i planifica el seu viatge; continua mentre s'està caminant, consumint els productes contractats i/o modificant el seu viatge; i s'acaba després d'haver tornat a casa i es comparteix l'experiència viscuda.

Les bones pràctiques que es recullen incideixen sobretot en les dues primeres fases: la preparació i el viatge.

Un bon nivell de qualitat mentre es realitza el Camí dels Bons Homes, influirà en les recomanacions que se'n facin.



PREPARACIÓ DEL VIATGE

- Recerca d'informació
- Planificació de les etapes
- Reserva/contractació del viatge



REALITZACIÓ DEL VIATGE

- Acollida als allotjaments
- Alimentació dels usuaris
- Ampliació d'informació



RETORN DEL VIATGE

- Records i souvenirs
- Compartir l'experiència
- Opinions i recomanacions

LES EMPRESES DEL CAMÍ DELS BONS HOMES

La tipologia de les empreses adherides al Camí dels Bons Homes varia en funció del costat dels Pirineus on estem.

A la part francesa, les empreses que s'hi poden adherir són allotjaments i organitzadors d'activitats, mentre que a la part catalana es pot adherir qualsevol empresa.

Principalment, la majoria de les empreses es troben a prop del Camí dels Bons Homes, ja que la majoria de les empreses adherides són allotjaments. En canvi, un petit grup està més lluny d'un quilòmetre, cosa que en el cas dels allotjaments implica la realització d'etapes més llargues.

El percentatge d'usuaris del Camí dels Bons Homes sobre el total de clients, és encara baix pel potencial que una ruta d'aquest estil pot tenir.

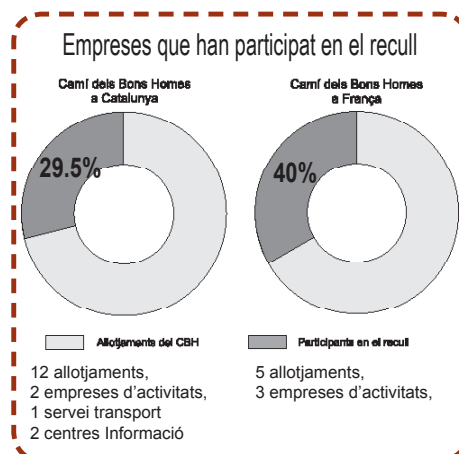
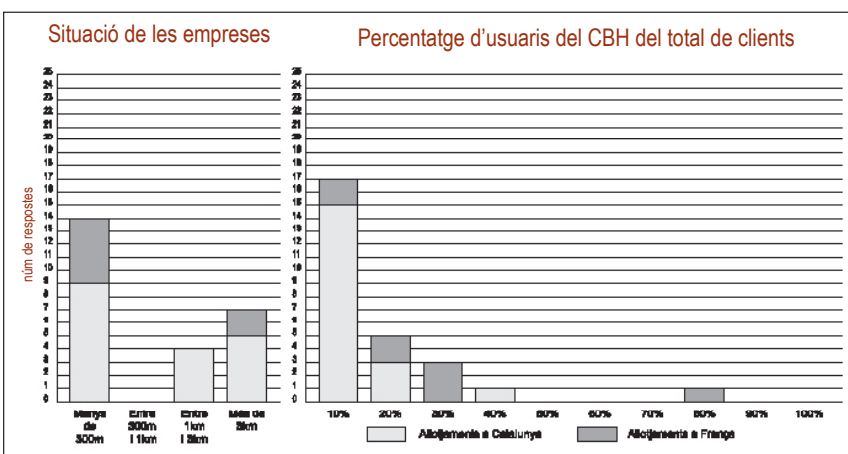
El grup principal d'usuaris a tota la ruta el formen adults (de 26 a 50 anys) i sèniors (més de 50 anys), seguit de les famílies, més freqüents al costat francès.

Una ruta itinerant esdevé un producte en el moment en què els usuaris d'aquesta ruta poden gaudir-ne mentre la segueixen, però també en el moment en que existeix suficient nombre de serveis que ajuden a la seva realització.

A més a més de les necessitats bàsiques d'alimentació i aixopluc, l'usuari necessita informació ben estructurada, transport a l'inici o al final, transport de l'equipatge, tenir cura del material, etc.

Tipologia d'empreses adherides al Camí dels Bons Homes

Tipus empresa	França	Catalunya
Allotjaments	20	36
Organitzadors act. de senderisme		6
Organitzadors act. hípiques / lloguer d'ases	6	4
Organitzadors activitats BTT		1
Centres d'informació		4
Servei de transport		4
Restaurant		1
Total	26	56



LA BIBLIOTECA I LA CARTOTECA

La nostra biblioteca o cartoteca hauria d'incloure un assortit de llibres, monografies, guies o mapes que permeti descobrir o ampliar informació del lloc on estem situats.

Els llibres i les monografies parlaran del tema i dels valors que fan que el nostre espai sigui únic i la cartografia, facilitarà el desplaçament per aquest espai.

Una bona biblioteca per al nostre allotjament és aquella que conté els llibres o monografies que parlen del Camí dels Bons Homes, la motivació principal dels nostres clients.

La informació hauria de cobrir, a diferents nivells de profunditat, els fonaments del catarisme, les seves característiques i els esdeveniments històrics. Complementàriament, es pot disposar d'informació sobre les característiques naturals, aspectes culturals, elements patrimonials, etc. de la regió.

Una bona cartoteca és la que abasta la major part de les rutes que fan els nostres clients o les que els recomanem.

Els mapes a escala 1:25.000, de major detall, són les ajudes ideals per a moure's per terrenys que no coneixem i per rutes que no estan senyalitzades. Els mapes d'escala 1:50.000, amb un nivell de detall menor, són bons per a rutes ben abalissades o per veure elements situats més lluny. Els mapes a escala 1:100.000, que ja no tenen gaire detall, permeten veure en un sol full, diverses valls o comarques.

La composició de la cartoteca i la biblioteca de les empreses que han participat, reflecteix l'estructura de l'oferta actual.

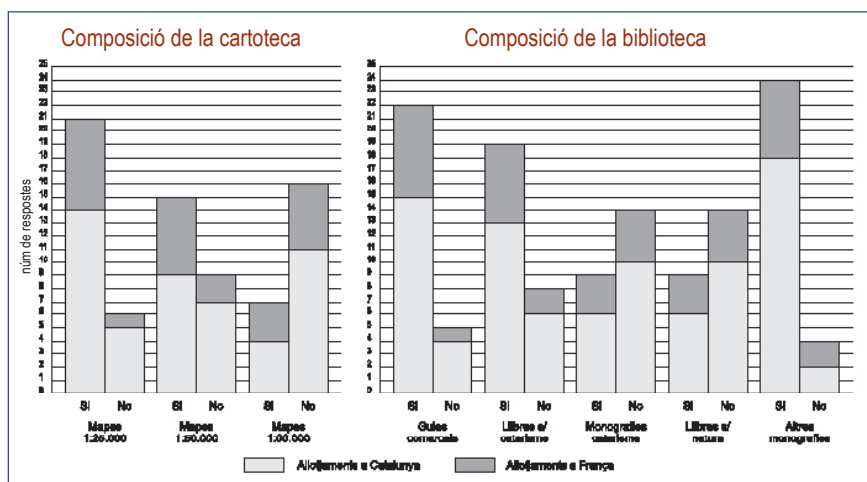
👍 Es disposa de suficients mapes a escala 1:25.000, amb un nivell de detall molt útil per moure's per la muntanya, encara que calen molts fulls per a una ruta lineal com el CBH.

👎 En canvi, menys empreses disposen de mapes a escala 1:100.000, malgrat ser bones eines per planificar estades d'àmbit comarcal.

La biblioteca de les empreses conté en primer lloc monografies sobre diferents aspectes del territori (natura, patrimoni, tradicions, etc) seguit de guies de descoberta comarcal.

👎 Essent el catarisme el tema principal del Camí dels Bons Homes, les guies genèriques i sobretot les monografies sobre els càtars, ocupen un lloc secundari en els allotjaments.

El mateix passa amb les monografies sobre aspectes de la natura, com poden ser les guies de flora, geologia, etc.



- Teniu com a mínim 2 guies de visita d'àmbit comarcal?
- Teniu com a mínim 3 llibres genèrics sobre el Catarisme?
- Teniu com a mínim 2 documents específics sobre el catarisme a la vostra localitat (diferents dels de l'apartat anterior)?
- Teniu com a mínim 2 documents genèrics sobre l'entorn natural?
- Teniu com a mínim 2 documents o monografies sobre aspectes especialitzats dels vostre territori (natura, cultura, etnografia, etc)?
- Teniu com a mínim 2 mapes d'escala 1:25.000 del vostre entorn més proper?
- Teniu com a mínim 2 mapes d'escala 1:50.000?
- Teniu com a mínim 2 mapes d'escala 1:100.000?

Cartografia pel Camí dels Bons Homes

Ed Alpina 1:25.000: Serra del Cadí – Pedraforca, Tossa Plana – Puigpedrós, Moixerò – la Tossa, Vall de Lord – Port del Comte,

IGN TOP25: 2249OT Bourg Madame - Col du Puymorens, 2148ET Ax les Thermes, 2250ET Bourg Madame - Mont Louis, 2147ET Foix, 2247OT Lavelanet.

ICC, escala 1:50.000: mapes comarcals del Berguedà, Solsonès, Cerdanya, i Alt Urgell.

Rando-Editions, 1:50.000: N°7 Haute Ariège-Andorre, N°8 Cerdagne-Capcir, N° 9 Montsegur.

ICC, escala 1:100.000: Pirineus centrals

IGN, Top 100, Saint Gaudens – Andorra

Topoguies

Topoguia del Camí dels Bons Homes, en català i castellà, ed Altair; De Berga a Montsegur amb bicicleta , en català, ed Altair;

Topoguide du Chemin des Bonshommes - GR-107, en francès, Fed. Fr. Randonnée

Panell amb ortofotomapa

A l'hostal d'Èller, tenen un gran panell format amb els ortofotomapes de la zona on estan situats.

Quan necessiten suggerir una ruta als seus clients tenen un suport molt original, ja que les fotografies aèries permeten veure per quin tipus de terreny es caminarà.

Mapa en relleu

Al gîte de l'Hospitalet-près-l'Andorre, a la Chambre d'hôtes de Merens i al Molí de Gósol, tenen un mapa en relleu dels Pirineus.

Aquests mapes permeten situar-nos respecte les grans carenes.

Expliquen on som de manera molt gràfica!

Topoguies i mapes

El Consell Regulador ha editat conjuntament amb l'editorial Altair, les topoguies per senderistes i per BTT en el sentit Berga a Montsegur. La Federació francesa de senderisme ha editat la topoguia per a senderistes en sentit Montsegur a Berga.

A les pàgines web de www.camidelsbonshomes.com i www.sentiers-pyreneens.com, a més de la informació pràctica, tenen disponibles els tracks de la ruta.

Els mapes digitals

Per a la preparació i planificació de les etapes del CBH, existeixen programes d'escriptori (Compe-GPS, Oziexplorer, Georando, etc.) en els que es pot utilitzar de base els mapes en format digital. Un cop finalitzada la planificació de les etapes, amb molts d'aquests programes és possible imprimir-ne els resultats i transmetre la informació a dispositius mòbils (GPS, PDA, Mòbils, etc). Aquestes eines ens estalvien molt de temps i alhora permeten una gran personalització.

L'editorial Alpina, l'Institut Cartogràfic de Catalunya i l'Institut geogràfic nacional francès, disposen de cartografia en format digital.

LA INFORMACIÓ PRÀCTICA

Per gestionar amb èxit la necessitat de disposar d'informació generalista i/o de caire pràctic que tenen els clients cal fer una recopilació de dades i tenir-la a la seva consulta en tot moment.

L'experiència indica que el tipus d'informació que cal tenir ha de cobrir els aspectes pràctics d'una estada.

La meteorologia ocupa un lloc destacat dins la informació, ja que l'èxit de les activitats a l'exterior depèn en bona manera del temps. És imprescindible tenir a disposició dels clients bones prediccions per a la nostra zona i que estiguin actualitzades pels dies de l'estada, sobretot si l'allotjament està situat en zones de muntanya.

Tant important és la recopilació d'informació com la manera com els clients poden accedir a aquesta informació. A part de la transmissió oral, caldria disposar al menys de dos elements: un plafó amb la informació que cal actualitzar amb major freqüència i una carpeta – dossier amb els llistats de

serveis. Aquests dos elements, haurien d'estar a les zones comunes o prop de la recepció.

Un aspecte molt important és el coneixement dels riscos que hi ha al llarg del Camí dels Bons Homes, en quin moment poden ser més greus i com evitar-los. Entre els principals riscos cal fer un seguiment de la boira, el nivell de neu i el risc d'allaus.

Diversos organismes produeixen material imprès en format de fulletó i aquests es troben ben representats als allotjaments tot i que cal mantenir aquest assortit ben actualitzat.

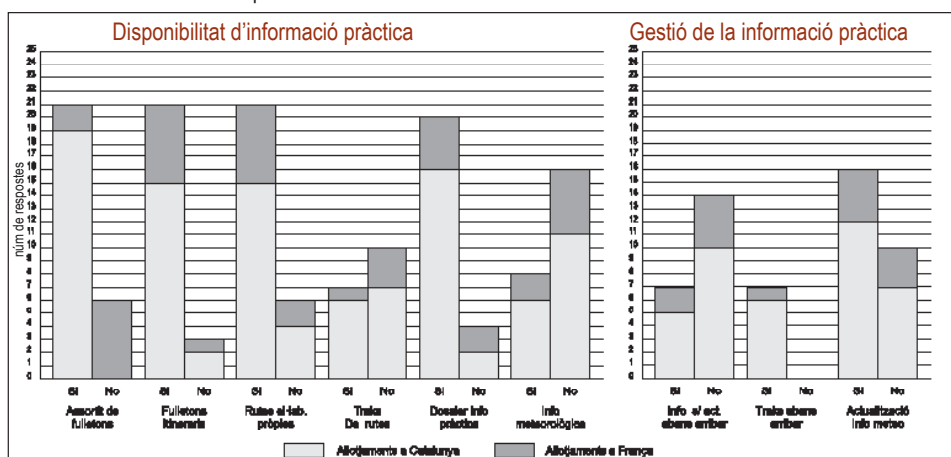
👍 Els resultats mostren que es disposa d'un bon nombre de fulletons i entre aquests, ocupen un lloc molt important els que expliquen els possibles itineraris que es poden fer.

👍 La informació de caire pràctic que resolen qüestions dels turistes la trobem en els dossiers, que es troba en un bon nombre d'empreses.

👍 Un bon nombre d'establiments disposa de propostes elaborades per ells mateixos però pocs establiments disposen dels tracks per a ser carregats als GPS.

👍 En canvi, poques empreses tenen establerta una estratègia per informar de les activitats abans que els clients arribin a la zona.

👍 Malgrat que la informació meteorològica és important per als desplaçaments per la muntanya, pocs establiments la tenen penjada en un plafó per ser consultada de manera independent. Afortunadament, l'actualització és diària, encara que la transmissió sigui personal.



- Teniu una recopilació d'informació pràctica de la zona a disposició dels clients?
- El dossier inclou informació de comerços, bars, restaurants?
- El dossier inclou els mitjans de transports públics i els seus horaris?
- El dossier indica com arribar a les rutes en transport públic?
- El dossier inclou informació dels serveis mèdics, d'urgència i de les farmàcies de guàrdia?
- El dossier inclou informació sobre altres negocis d'utilitat per als usuaris (allotjaments o serveis complementaris)?
- Teniu informació sobre els actes, festes o esdeveniments que es fan a la proximitat del vostre establiment?
- Informeu als vostres clients de l'oferta de rutes de senderisme / cicloturisme / hípica o cultura abans d'arribar a la zona?
- Teniu informació de la marca Camí dels Bons Homes en el vostre material publicitari o promocional (fulletons, web, etc)
- Teniu la placa del Camí dels Bons Homes en el vostre establiment?
- Faciliteu informació meteorològica als vostres clients?
- Amb quina freqüència actualitzeu la informació meteorològica?
- Coneixeu els riscos per a la seguretat dels usuaris que hi ha al llarg del Camí dels Bons Homes?
- Sabeu com evitar o mitigar aquests riscos?

Dossier de visita

L'hostal d'Éller disposa d'un dossier de visita en format digital que es pot descarregar de la plana web.

De manera molt visual, informa dels principals valors patrimonials del seu entorn i la situació dins d'un mapa de carreteres.

La gestió de la informació pràctica

Tant important és tenir la informació, com la manera de gestionar-la. Disposar d'aquesta informació abans d'arribar a l'establiment a més de facilitar als clients preparar-se, pot ajudar a augmentar el nombre de pernотacions.

En les comunicacions electròniques de demanda d'informació o de confirmació de les reserves, podem incorporar frases, textos informatius o fins i tot enllaços a pàgines web, que influeixin en augmentar el nombre de nits o que permetin conèixer en quines activitats es pot participar els dies de l'estada.

Rezare Farmhouse

Aquest B&B del sud-oest d'Anglaterra, tot i tenir només 4 habitacions, té un magnífic web que convida a anar-hi.

Abans d'arribar al destí es pot conèixer com és la casa, com són els menjars i les accions que realitzen pel medi ambient. Però, a més d'una extensa llista d'activitats que es poden fer a la seva regió, expliquen que bona part són accessibles amb transport públic.

<http://www.rezarefarmhouse.co.uk>

L'EQUIPAMENT DELS ESTABLIMENTS

Encara que els principals usuaris del Camí dels Bons Homes són els senderistes, està augmentant el nombre d'altres usuaris que el volen recórrer: ciclistes, genets i persones amb gossos.

Cal donar una bona acollida i oferir serveis complementaris per tenir cura del material tècnic i dels animals amb els que es viatja.

La neteja i l'assecat de la vestimenta i el calçat dels usuaris són els serveis bàsics i més importants, sobretot en èpoques plujoses o quan el terreny es manté humit. Per evitar que el fang o la brutícia arribi fins les habitacions cal disposar d'un sabater a l'entrada de la casa.

Un garatge on es poden tancar les bicicletes i on es disposen d'eines que serveixin per fer petites reparacions, permet garantir la solució dels problemes més habituals.

Uns estables, amb lloc per deixar els estris (selles, brides, etc) amb menjadora, permeten acollir genets en trànsit.

Alternativament, un prat que es pugui tancar i que disposi d'aigua, situat prop de l'allotjament, permet acollir genets i els seus cavalls.

Cal estar preparats per acollir les persones que viatgen amb els seus gossos i és important que els animals estiguin sempre amb els seus propietaris.

L'equipament fa referència als elements de l'establiment o a l'utilitatge que posem a disposició dels clients i dels seus béns.

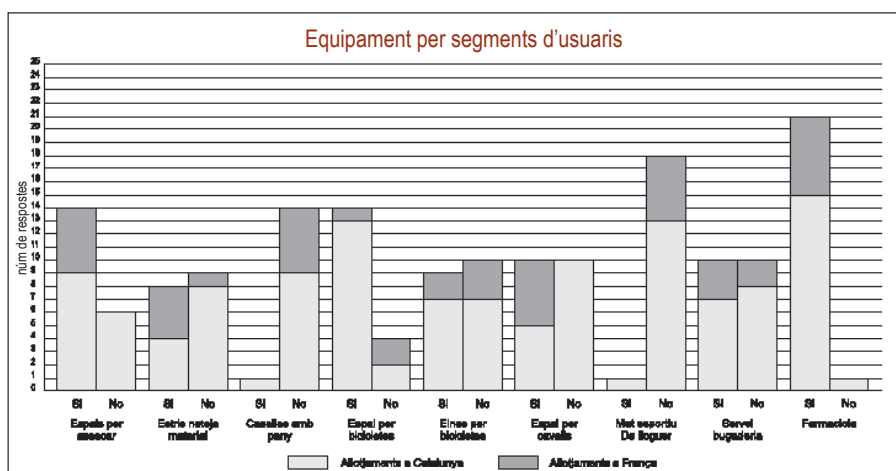
Malgrat que els allotjaments del Camí dels Bons Homes es troben en zona de muntanya, pocs han establert els espais i les estratègies perquè clients que caminen una setmana seguida puguin netejar i/o assecat el material tècnic (vestimenta i calçat).

Entre els allotjaments on els dormitoris són compartits, només un disposa de caselles amb clau on els viatgers poden guardar les seves pertinences.

Així com un petit grup d'allotjaments disposa d'un lloc amb entrada directa al carrer per guardar les bicicletes, els nombre dels que tenen eines per a reparacions es redueix sensiblement.

De les respostes rebudes, la meitat ha contestat afirmativament que poden acollir genets en ruta i que tenen espais per a les seves muntures.

La majoria d'establiments tenen farmaciola i conté elements d'utilitat per a senderistes, però pocs disposen d'elements per als cavalls.



- Teniu algun espai on poder assecar la roba, botes i altre material?
- Existeix un lloc per deixar les botes a l'entrada?
- Si les vostres habitacions són compartides, existeixen casellers amb pany per guardar els efectes personals?
- Disposeu d'un espai per netejar el material dels clients i oferiu eines exclusives per aquesta fi?
- Teniu algun espai amb entrada directa del carrer on tancar les bicicletes?
- Teniu un conjunt d'eines i material per a les petites reparacions de les bicicletes?
- Es disposa d'un assortit de material esportiu per llogar (botes, pals, etc.) o bicicletes?
- Teniu algun espai per acollir cavalls?
- Teniu algun espai per deixar les selles, arnesos i altre utilitatge per muntar?
- Teniu algun espai on els propietaris dels cavalls/animals poden aparcar el cotxe i/o remolc?
- Oferiu el transport de maletes fins el següent allotjament?
- Es disposen d'elements de transport per a bicicletes?
- Es disposen d'elements de transport per a cavalls?
- Admeteu gossos a l'interior del vostre establiment?
- Aviseu amb anterioritat dels espais i les normes per als usuaris amb gossos?

Farmacíola i atenció mèdica
 El refugi de Chioula forma part de l'organització "Phare Refuge", que ofereix un servei d'atenció mèdica telefònica. Un cop feta la consulta i segons les indicacions del metge que també coneix el contingut de la farmacíola del refugi, poden facilitar els medicaments prescrits sense problemes de responsabilitat.

Gossos benvinguts!
 A l'hotel Muntanya, tenen unes habitacions exclusives per als hostes que viatgen amb gossos. Els propietaris poden rentar-los i assecar-los en una banyera abans d'entrar a l'habitació, on tenen mantes, abeurador, menjadora, etc. Excepte al restaurant, els animals poden estar en els altres espais de l'hotel.

El Goretex i altres membranes impermeables
 El Goretex i d'altres de similars, és una membrana que s'afegeix a les jaquetes i al calçat per a impermeabilitzar-los. La majoria de peces tècniques de vestir i calçat porten una d'aquestes capes, a l'hora d'assecar-les cal tenir una cura especial.
 Segons el fabricant, després de rentar una peça amb goretex cal aplicar calor d'aproximadament 40° per tal que la membrana recuperi la impermeabilitat, però l'assecat prop de fonts de calor més altes la pot fer malbé.
 Cal evitar posar la roba sobre els radiadors o prop de la llar de foc o d'una estufa, on la temperatura pot superar els 60°.

L'ALIMENTACIÓ

L'alimentació juga un paper molt important per a un usuari del Camí dels Bons Homes, ja que a més de reposar elements nutricionals, pot jugar un paper diferenciador i singularitzant de l'oferta.

En el moment que l'activitat es torna més intensa, la composició dels àpats esdevé més important, sobretot quan l'esmorzar i el sopar són els dos menjars principals.

Començar amb un bon esmorzar assegura la disponibilitat de recursos per a bona part del dia si inclou vitamines (fruita), líquids (sucs, té, cafè), hidrats de carboni (cereals, pa, pastissos) i proteïnes (formatge, ous, embotits).

El sopar, el segon gran àpat, compleix una funció reparadora del desgast del dia. En la composició, no han de faltar els líquids i les vitamines (verdures crues), la fibra vegetal (verdures crues o cuites), hidrats de carboni (pasta, arròs, blat, etc) i la proteïna (carne, peix, ous o llegum).

Incorporar dins aquesta estructuració les receptes locals o el receptari medieval, aportarà un caràcter singular a una ruta centrada en el tema dels càtars.

Durant el dia, el picnic ajuda al manteniment on cal aportar líquids i glucoses d'assimilació ràpida.

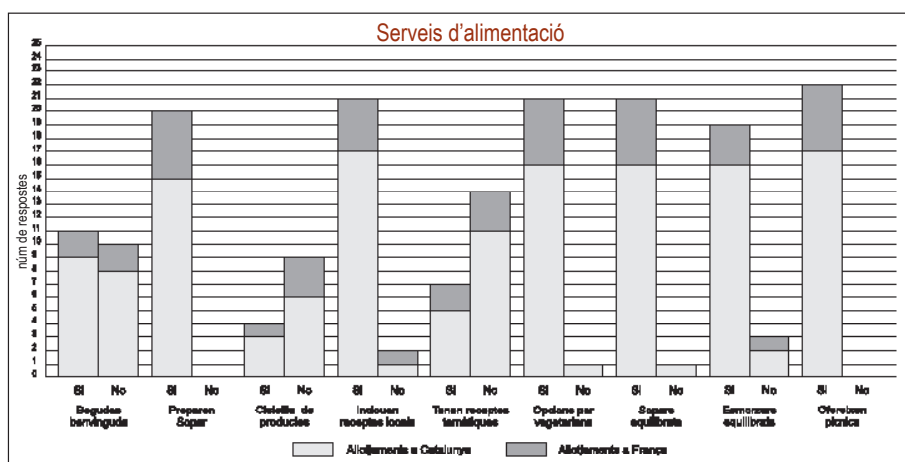
👍 La majoria de les empreses que han respòs l'enquesta preparen sopars per als usuaris del Camí dels Bons Homes, encara que fallen les estratègies per oferir sopars fora d'hora: proposar una cistella de productes.

👍 El receptari pels sopars és local i els menús inclouen verdures crues i cuites, hidrats de carboni i proteïnes. La cuina casolana de muntanya inclou receptes nutritives i reparadores per les jornades.

👍 En tots els casos disposen d'opcions per a vegetarians, diferents al·lèrgies o requeriments dietètics, encara que aquests són sobre demanda.

👍 Pocs establiments han adaptat els menús a un receptari temàtic, com pot ser el menjar d'influència càtara.

👍 La majoria d'establiments preparen esmorzars que en general inclouen diferents aliments, i on hi ha opcions per a requeriments dietètics, encara que pocs ofereixen plats calents.



- Ofereix als clients un refresc o beguda calenta en el moment de l'arribada?
- Es preparen sopars si no hi ha cap restaurant a menys de 2 km op aquest estan tancats?
- Si no ofereix sopars calents, els clients poden encarregar una cistella de productes?
- Els vostres àpats (sopars) inclouen productes o receptes locals?
- Els vostres àpats inclouen receptes centrades en el catarisme o la cuina medieval?
- Teniu opcions per a vegetarians en els vostres àpats?
- Teniu opcions per a al·lèrgics en els vostres àpats?
- El menú estàndard per sopar, inclou verdures crues, verdures cuites, hidrats de carboni i proteïnes?
- S'informa als clients amb anterioritat dels horaris i requeriments per als sopars?
- Es pregunta als clients sobre dietes, al·lèrgies, o altres requeriments que puguin tenir?
- Es faciliten opcions per a sopars fora d'hora?
- Els esmorzars que ofereix, contenen fruita, hidrats de carboni, proteïnes, cafès, etc.?
- Els esmorzars inclouen productes casolans i/o artesans?
- Es faciliten opcions per a esmorzar fora d'hora?
- Els clients poden contractar picnics?

Menjars en ruta i menjar càtar

Al lloc web del Gîte L'Hospitalité, de L'Hospitalet-près-l'Andorre, els futurs clients poden observar i quasi olorar com són els àpats que preparen. Per encàrrec, elaboren també menjars de temàtica càtara. A inicis d'octubre, dins les Jornades dels Bons Homes, els complementen amb conferències i estan amenitzats amb música d'autor.

Menjars per emportar i carta de picnics

L'oferta per dinar al refugi de Chioula inclou unes tarteres amb amanides i diferents plats freds. A l'hotel Muntanya ofereixen una carta amb tres tipus de picnics i adaptacions per a celíacs.

La cuina en el temps dels Bons Homes,

Receptari de gastronomia Medieval.

El Consell Regulador va editar un receptari de gastronomia medieval on es detallen algunes propostes per ambientar els sopars.

Els àpats per a senderistes

Un exemple de menú diari per a senderistes pot ser:

Esmorzar: fruita o suc de fruita natural, amb pa torrat amb tomàquet amb embotits (millor poc grassos) i acompanyat per un té o cafè. Alternativament, fruita i cereals amb llet acompanyats per fruits secs (ametlles, avellanes, panses, etc).

Per dinar: el picnic, en forma d'entrepà i fruita, o millor, tartera amb una amanida completa amb pasta o arròs.

Per picar: un grapat de fruits secs, una barreta energètica, o xocolata permeten reposar glucosa ràpidament.

El sopar: una crema de verdures o una amanida segons la temporada i un plat principal acompanyat per arròs, pasta o verdura cuita.

CONEIXEMENT D'IDIOMES

Encara que amb la bona voluntat es superen els problemes de comunicació, és important assegurar un nivell mínim de coneixement oral dels idiomes de la majoria d'usuaris: francès i català - castellà.

Tenir a més coneixement d'altres idiomes europeus com l'anglès i l'alemany, ens pot ajudar a augmentar el nombre d'usuaris provinents de països on caminar és una activitat molt popular.

Els gestors del Camí dels Bons Homes estan treballant per promoure la ruta i per assegurar-ne l'èxit i cal treballar per reduir o eliminar les barreres idiomàtiques. El coneixement d'idiomes facilita la comunicació i elimina molts malentesos.

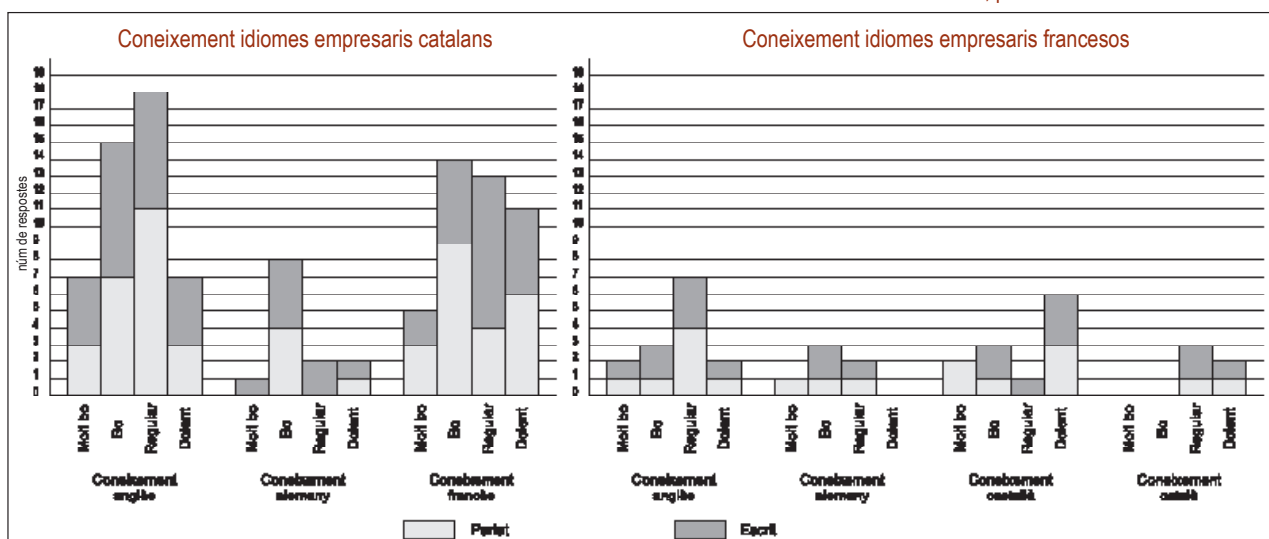
Les persones que parlen francès, català i/o castellà són el principal mercat objectiu i amb els què ens hauriem de poder comunicar amb fluïdesa.

L'anglès i l'alemany, seguit potser per l'holandès, formen un segon grup d'idiomes que ens pot apropar a grans mercats senderistes.

El coneixement d'idiomes entre els empresaris del Camí dels Bons Homes és molt diferent segons la part on estem.

👍 A la part catalana, els empresaris manifesten tenir un bon nivell d'anglès i acceptable en francès, amb alguns rudiments d'alemany. En general això els permet posicionar-se millor.

👎 A la part francesa en canvi, el coneixement dels idiomes és una assignatura pendent i pot frenar la contractació de pernотacions entre els forasters, per dificultats de comunicació.



LA FORMACIÓ

La formació és l'instrument de què disposem per a la millora, qualificació o posta al dia dels coneixements que milloren la nostra posició davant els canvis de la societat i, per extensió, del sector turístic.

El nombre d'entitats que ofereixen activitats formatives i els formats en els què es presten ha augmentat. L'accés a la formació també ha millorat gràcies a la connexió a internet des d'entorns rurals.

El manteniment actualitzat de coneixements implica participar de manera regular en accions formatives.



Les respostes en general mostren un nivell baix de participació habitual en formació, però en canvi, reflecteixen un cert interès per mantenir fresc el coneixement dels camins al voltant de l'establiment.

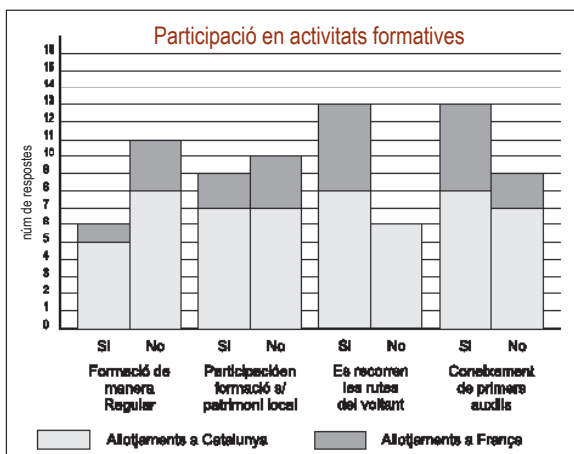
Els aspectes en els què ens cal estar informats són molt amplis, però cal assegurar com a mínim els que ens permetin:

- estar al dia de les normatives que afecten els nostres negocis,
- utilitzar les eines que milloren la gestió dels nostres negocis,
- conèixer les característiques dels mercats en els què treballem,
- entendre com evolucionen les necessitats dels visitants on estem ubicats,
- millorar les nostres habilitats personals,

- conèixer altres persones amb les mateixes necessitats independentment de l'ocupació.

Jornades d'intercanvi empresarial

El Consell Regulador organitza anualment unes activitats d'intercanvi per enfortir els vincles entre els empresaris francesos i catalans i fer divulgació de diferents aspectes relacionats amb la ruta i els usuaris.



Formació i informació

Disposar d'un full de ruta formatiu per a nosaltres i per als nostres empleats, és el que ens permet a nosaltres i als nostres negocis posicionar-nos millor dins un mercat tant competitiu.

Aquest full de ruta ha de permetre entre d'altres:

- millorar les competències i qualificacions de les persones i la seva promoció social,
- adaptar els mètodes de treball a les noves normatives,
- conèixer les tendències del mercat turístic i establir estratègies per adaptar els nostres establiments,
- posicionar-nos millor dins una competència cada cop més global,
- descobrir nous segments de mercat.

- Coneixeu les etapes anterior i posterior on està situat el vostre establiment?
- Coneixen com a mínim altres 3 itineraris d'àmbit comarcal?
- Coneixeu com a mínim altres 3 itineraris de l'entorn proper?
- Coneixen al menys el 60% de les rutes de les quals teniu materials (fulletons o llibres)?
- Quin és el nivell de coneixement que teniu sobre el tema del catarisme?
- Quin és el nivell de coneixement que teniu sobre els aspectes naturals del vostre entorn?
- Organitzeu activitats o rutes per als vostres clients?
- Col·laboreu en els programes de visites del vostre municipi?
- Informeu en els vostres fulletons o web de les activitats que organitzeu vosaltres?
- Informeu en els vostres fulletons o web de les activitats que s'organitzen el municipi / comarca?
- Oferiu el servei de transport d'equipatge o els transfers fins a les parades de bus o tren?
- Col·laboreu amb altres establiments per organitzar propostes o productes ?
- Col·laboreu amb altres establiments per promoure o comercialitzar conjuntament les vostres propostes?

Amfitrions del Camí dels Bons Homes

Els empresaris francesos del Camí dels Bons Homes organitzen unes jornades dirigides a la població local, on es fomenta el coneixement de la ruta entre els residents com un mitjà per crear bons amfitrions.

Jornades d'intercanvi empresarial

El Consell Regulador organitza anualment, unes activitats d'intercanvi per enfortir els vincles entre els empresaris francesos i catalans i estendre diferents aspectes relacionats amb la ruta i els usuaris. Les Jornades Càtares són un exemple d'aquestes activitats.

Calendari d'excursions

L'Associació Hotelera de Sóller té contractada una guia de muntanya per oferir durant la temporada turística, un calendari d'excursions quasi a diari i durant els mesos més tranquils, es dedica a tasques de manteniment dels camins utilitzats.

La Posada del Valle

Aquesta Casona Asturiana ubicada dins una explotació ecològica familiar, explica les característiques del seu allotjament i una àmplia secció sobre Astúries. A més, disposa per als caminadors d'una gran col·lecció de rutes autoguiades.

A la web mostra la fitxa tècnica de cada ruta, de manera que els possibles visitants tenen informació per planificar les seves estades. <http://www.posadadelvalle.com>

IMPLICACIÓ EN EL TERRITORI

La promoció turística és una tasca que realitzen normalment els departaments de turisme, però també totes les empreses quan volen vendre els seus serveis.

Els continguts, les imatges i la manera d'explicar les característiques del territori contribueixen a consolidar la imatge de destí.

Col·laborar entre empreses i amb els organismes turístics en el desenvolupament de l'estratègia turística i en les accions de promoció, ajuda a millorar la nostra posició entre la competència.

Perquè els senderistes, cicloturistes i genets puguin seguir els nostres camins, cal crear-los, senyalitzar-los i mantenir-los periòdicament. Si una part de la nostra clientela en fa ús d'aquests senders, els nostres negocis també se'n beneficien. Per això és normal que nosaltres col·laborem en l'esforç per crear o mantenir els senders

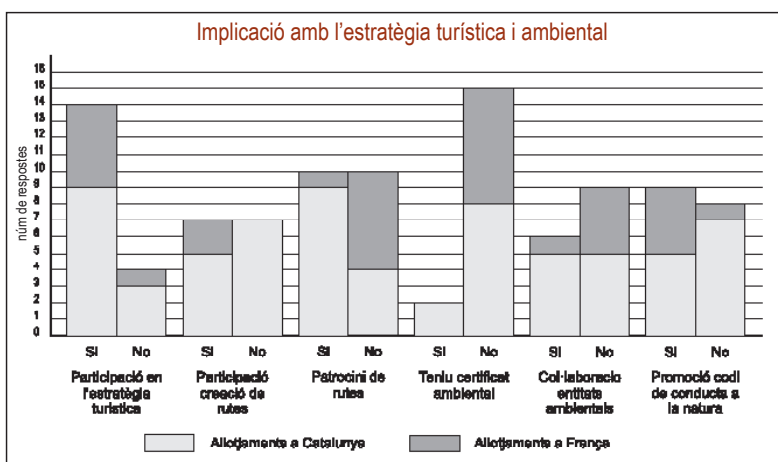
La participació en l'estratègia turística fa referència a les activitats on els empresaris col·laboren amb els organismes de promoció turística i/o de protecció del medi ambient.

👍 En aquest cas els resultats són molt variats però en general, la participació és baixa.

👎 La participació relacionada amb els itineraris és relativament baixa, malgrat ser una activitat clau per als allotjaments, sobretot en el moment en què els empresaris s'impliquen en el patrocini de les rutes.

👎 Tot i que en les activitats quotidianes es realitzen accions per a la protecció del medi ambient, només dues empreses disposen d'un certificat ambiental.

👎 Molt poques empreses promouen de manera formal un codi de conducta entre els seus clients o col·laboren amb entitats per a la protecció ambiental.



- Participeu en l'estratègia turística de la zona?
- Participeu en la creació i manteniment d'itineraris i/o propostes relacionades amb la història del catarisme?
- Heu creat o mantingut itineraris al voltant del vostre allotjament?
- Patrocineu la creació d'itineraris al vostre municipi o comarca?
- Teniu alguna certificació ambiental?
- Col·laboreu amb entitats que treballen per la protecció de l'entorn?
- Promoveu algun codi de conducta d'accés a la natura i/o de respecte amb el patrimoni cultural i social de la zona?

Esponsorització de fulletons

Els empresaris del Berguedà poden esponsoritzar l'edició de fulletons dels itineraris al voltant del seu establiment.

A més de ser una inserció publicitària a un material molt demandat, s'estalvien recursos per a la promoció, per part del Consorci de Turisme de l'Alt Berguedà.

El Sicted i l'Ecoetiqueta

La preocupació dels empresaris per la qualitat es reflecteix en l'adhesió per part de 6 empresaris, 3 centres d'informació i del Consell Regulador, al "Sistema de Calidad Turística en Destino", així com les accions de dos allotjaments per a obtenir l'ecoetiqueta.

L'Associació Turisme Garrotxa

L'Estació Nàutica del Delta de l'Ebre és una associació privada formada per empreses, entitats i col·lectius que s'han unit per oferir activitats i serveis per als visitants del Delta de l'Ebre.

L'assemblea va decidir plantar un arbre per cada reserva i dedicar un 1% del seu import a projectes mediambientals.

En el seu lloc web, a més proposen un codi de conducta per a les activitats marines.

<http://www.enlarapita.com/ca/cuidem-la-natura/>

Cada reserva, un arbre

És una associació privada formada pels gremis empresarials, ajuntaments, el Parc Natural i altres i organismes públics, en la que els seus membres participen entre d'altres activitats, en la definició de l'estratègia turística comarcal.

Actualment, aquesta participació s'articula dins la Carta Europea de Turisme Sostenible, on a més de fer plans que es revisen cada 5 anys, les empreses poden signar acords de col·laboració amb el Parc Natural, amb la finalitat de fomentar el desenvolupament sostenible de la zona.

<http://www.turismegarrotxa.com/>

nom	població	tel																	
L'Auberge Le Léo	Foix	(00 33) 0 561 650 904		✓	✓	✓	•			✗		✗		✓	✗			✓	•
Gîte d'étape Roquefixade	Roquefixade	(00 33) 0 561 030 136		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			•	•		✓	✓
La Freychède	Montferrier	(00 33) 0 561 011 038		✓		✓	✓	✓		✓		✓						✓	
Le Paquetayre	Montferrier	(00 33) 0 561 030 629	✓				✓			✓								✓	✓
Les Ninouninettes	Montferrier	(00 33) 0 561 643 691		✓	✓	✓	✓			✓	✗				•			✓	✓
Loustal, maison d'hôtes	Montségur	(00 33) 0 561 028 070	✓	✓		✓	✓											✓	
Lou Pitchou Parfait	Montségur	(00 33) 0 561 640 697		✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓				✓	
Gîtes et Loisirs de Montagne	Comus	(00 33) 0 468 203 369		✓		✓	✓				✗	✓	✓	✗	✗			•	✓
Le Silence du Midi	Comus	(00 33) 0 468 203 626	✓				✓			✗									
Auberge du Pays de Sault	Camurac	(00 33) 0 468 203 209		✓	✓		✓												
Le Château	Camurac	(00 33) 0 468 313 201	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗				✓	✓				•	✓
Refuge du Chioula-Drazet	Ignaux	(00 33) 0 686 707 315		✓		✓	✓		✗	✓	✗			✗	✗			✓	✓
La Forge	Ignaux	(00 33) 0 561 036 795		✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓			•	✓
Le Sivarol	Ignaux	(00 33) 0 682 842 162	✓	✓	✓		✓			✗								✓	✓
Le Relais Montagnard	Ascou	(00 33) 0 561 646 188		✓	✓	✓	✓		✓										
Refuge d'En Beys	Mérens Les Vals	(00 33) 0 561 642 424		✓		✓	✓			✗									✓
Chambre d'Hôtes Vidal	Orlu	(00 33) 0 561 018 936		✓		✓	✓			✓	✓	✓		✓				✓	•
Gîte d'Étape Hospitalité	Hospitalet-pres-Andorre	(00 33) 0 561 052 314		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✗	✓			•	•		✓	•
Hôtel du Col	Porté-Puymorens	(00 33) 0 468 045 239		✓	✓		✓						✓					✓	✓
En Garcie	Porté-Puymorens	(00 33) 0 468 049 544		✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓				•	•
Equilibre	Porta	(00 33) 0 468 048 392		✓		✓	✓		✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓			•	✓
Hostal d'Eller	Éller (Bellver)	(00 34) 973 293 021		✓	✓		✓		✓			✓		✗	✓	✓	✓	✓	
Allotjament Rural Cal Gepetó	Ardòvol	(00 34) 626 836 545																	
Hotel Muntanya H.A.	Prullans	(00 34) 973 510 260		✓	✓		✓		✓	✓	✓							✓	✓
Alberg La Bruna	Bellver de Cerdanya	(00 34) 973 510 876		✓		✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	•
Hotel Bellavista	Bellver de Cerdanya	(00 34) 9735 100 00		✓	✓		✓		✗		✗		✓	✓	✓	✓	✓	✓	•
Fonda La Muga-Mesón Matia	Bellver de Cerdanya	(00 34) 973 511 110		✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alberg C.C. Ridolaina	Bellver de Cerdanya	(00 34) 9732 930 03			✓	✓	✓		✗	✓	✗	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aparthotel Bellver	Bellver de Cerdanya	(00 34) 973 510 627	✓				✓	✓		✓	✓	✗		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fonda Biayna	Bellver de Cerdanya	(00 34) 973 510 475		✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•

casa completa / gîte
 casa compartida / chambre
 hab amb bany / ch. salle bain
 lliteres / dortoir
 mitja pensió / demi-pension
 transport maletes / bagage
 gossos admesos / chiens admi
 acollida cavalls / accueil chevaux
 corts / locals
 espai btt / endroit vtt
 taller per bicis / atelier pour vélos

nom	població	tel																	
Apt. Cal Caterí	Pi (Cerdanya)	(00 34) 973 510 318	✓				✓	✓		✗		✓	✗	✓	✓	✓	✓	•	
Refugi Els Cortals de l'Inglà	Bellver de Cerdanya	(00 34) 616 855 535				✓	✓			✗				✓	✓	✓			
Hotel El Blat	Bagà (Terradelles)	(00 34) 938 255 737		✓	✓		✓			✗				✓	✓	✓	•	•	
Hotel Ca l'Amagat	Bagà	(00 34) 938 244 032		✓	✓		✓		✓	✗		✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	•
Hotel La Pineda	Bagà	(00 34) 938 244 515		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✗			✓	✓	✓	✓	✓	•
Hostal Cal Batista	Bagà	(00 34) 938 244 126		✓	✓		✓			✗		✗		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aula de Natura LA SALLE	Gisclareny	(00 34) 932 902 478	✓			✓	✓			✓		✗		✓	✓	✓	✓	•	✓
Rest. Hab. Niu Nou	Bagà	(00 34) 938 244 253		✓	✓		✓			✗		✗		✓	✓	✓	✓	•	•
RCP Molí del Casó	Bagà (Terradelles)	(00 34) 938 244 076		✓	✓		✓							✓		✓	✓	✓	
RCP. Ca l'Esteve	Gósol	(00 34) 973 370 126	✓				✓			✗				✓		✓	✓		
Hostal - Rest. Cal Triuet	Gósol	(00 34) 973 370 072		✓			✓								✓	✓			
Xalet de Coll de Pal	Guardiola de Berguedà	(00 34) 609 211 232			✓	✓	✓								✓	✓			
Hostal Cal Francisco	Gósol	(00 34) 973 370 075		✓	✓		✓		✓					✓		✓	✓		•
Hotel Casa Duaner	Guardiola de Berguedà	(00 34) 938 227 672		✓	✓		✓							✓		✓	✓	•	
Cal Gabriel	Tuixén	(00 34) 973 370 142	✓	✓	✓		✓	✓	✗	✗		✗		✓	✓	✓	✓	•	✓
Cal Farragetes	Tuixen	(00 34) 973 370 034		✓	✓		✓		✓	✗		✗		✓	✓	✓	✓	•	•
RCP.Cal Xic	Saldes	(00 34) 938 258 081		✓	✓		✓		✓	✓	✗	✗		✓	✗	✓	✓		•
Refugi Gresolet	Saldes	(00 34) 937 441 102				✗	✗		✗	✗	✗	✓		✓	✓	✓	✓	•	•
Alberg Molí de Gósol	Gósol	(00 34) 636 564 310				✓	✓		✓	✓	✗	✓		✓	✓	✓	✓	•	•
Hostal Masia Cal Metge	Vallcebre	(00 34) 938 226 034	✓				✓		✓						✓	✓			
Hotel-Rest. El Jou	Guardiola de Berguedà	(00 34) 938 247 705		✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Casanova de les Garrigues	Cercs	(00 34) 938 212 121	✓			✓	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RCP Cal Martí	Guixers (Solsonès)	(00 34) 973 492 276	✓						✗		✗			✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hotel Ciutat de Berga	Berga	(00 34) 938 214 422		✓	✓		✓			✗				✓	✓	✓	✓	•	✓
Apt. Rest. Els Roures	Castellar del Riu	(00 34) 938 213 561	✓				✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	•	✓
Hotel Berga Park	Berga	(00 34) 938 216 666		✓	✓		✓		✓	✗		✓		✓	✓	✓	✓	•	✓
Berga Resort	Berga	(00 34) 938 211 250	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✗		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hotel Cal Nen	Berga	(00 34) 938 210 027		✓	✓		✓		✓	✓	✓	✗		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alberg de Berga	Berga	(00 34) 938 221 465			✓	✓	✓			✗		✗		✓	✓	✓	✓		✓
Hotel Estel	Berga	(00 34) 938 213 463		✓	✓		✓		✗	✗		✗		✓	✓	✓	✓	•	✓
Casa Villaró de la Llana	Lladurs	(00 34) 973 031 883	✓					✓		✗		✗			✓	✓			•

Icones / symboles: si / oui ✓ no / non ✗ - Idiomes / langues: nivell de coneixement / niveau de connaissance: ✓ bó / bon • regular / faux

- Participez-vous à la stratégie touristique de la zone ?
- Participez-vous à l'aménagement et à l'entretien d'itinéraires et/ou de propositions en relation avec le Catharisme ?
- Avez-vous aménagé ou entretenu des itinéraires aux alentours de votre logement ?
- Sponsorisez-vous l'aménagement d'itinéraires dans votre commune ou région ?
- Avez-vous un certificat environnemental ?
- Collaborez-vous avec des entités travaillant pour la protection de l'environnement ?
- Promouvez-vous des codes de conduite dans le milieu naturel et/ou au sujet du patrimoine culturel ou social de la zone ?

Le parrainage des brochures

Les entrepreneurs du Berguedà (région de la Catalogne) peuvent parrainer la publication de brochures sur les itinéraires situés dans les environs de leur établissement.

Ils bénéficient, de cette manière, non seulement d'une insertion publicitaire dans un support très demandé, mais économisent, en même temps, sur les ressources destinées à la promotion du *Consorti de Turisme de l'Alt Berguedà*.

Le SICTED et l'écolabel

Le souci des entrepreneurs pour la qualité se traduit par l'adhésion de six entreprises, trois centres d'information et du Conseil régulateur au Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (Système de qualité touristique sur les destinations de l'état espagnol), et par les actions menées par deux hébergements en vue d'obtenir l'écolabel.

L'Associació Turisme Garrotxa

Cet organisme privé est constitué par des associations professionnelles, des municipalités, le parc naturel, ainsi que par des organismes publics, dont les membres participent, entre autres activités, à la définition de la stratégie touristique de la région. À l'heure actuelle, cette participation s'effectue dans le cadre de la Charte Européenne du Tourisme Durable. Ceci permet aux entreprises non seulement de faire des plans qui sont revus tous les cinq ans, mais aussi de signer des accords de collaboration avec le parc naturel dans le but de promouvoir le développement durable de cette zone.
www.turismegarrotxa.com

Pour chaque réservation, un arbre

La station nautique du Delta de l'Ebre est une association privée constituée par des entreprises, des entités et des collectifs qui se sont rassemblés pour proposer des activités et des services aux visiteurs du Delta de l'Ebre.

L'assemblée a décidé de planter un arbre pour chaque réservation effectuée et de destiner 1 % du montant de chaque réservation à des projets environnementaux.

Ils proposent en plus, sur leur site web, un code de conduite pour les activités marines.

www.enlarapita.com/ca/cuidem-la-natura

IMPLICATION DANS LE TERRITOIRE

La promotion touristique est une tâche normalement assurée par les services de tourisme, mais aussi par toutes les entreprises qui veulent vendre leurs services.

Les contenus, les images et la manière de présenter les caractéristiques du territoire contribuent à consolider l'image de destination touristique.

La collaboration entre les entreprises et avec les organismes touristiques, pour mettre en œuvre la stratégie touristique et réaliser des actions promotionnelles, permet d'améliorer notre position au sein de la concurrence.

Si l'on veut que les randonneurs, les cyclo-touristes et les cavaliers puissent parcourir nos chemins, il faut les créer, les baliser et les entretenir régulièrement. L'utilisation de ces sentiers par une partie de nos clients va également bénéficier nos affaires. Il est donc normal que nous collaborions à l'effort de création et d'entretien de ces sentiers.

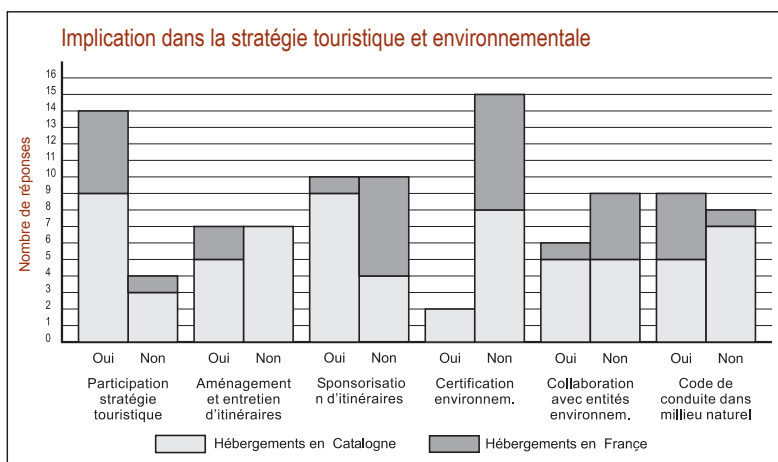
La participation à la stratégie touristique concerne les activités où les entrepreneurs collaborent avec les organismes de promotion touristique ou de protection de l'environnement.

À ce propos, les résultats sont très divers, mais la participation est généralement faible.

La participation liée aux itinéraires est plutôt faible, bien qu'il s'agisse d'une activité décisive pour les hébergements, en particulier au moment où les entrepreneurs s'impliquent dans le parrainage des routes.

Bien que dans le contexte des activités quotidiennes des actions, visant la protection de l'environnement, sont mises en œuvre, seulement deux entreprises possèdent un certificat environnement.

Très peu d'entreprises soutiennent ouvertement un code de conduite parmi leurs clients ou bien collaborent avec des entités de protection de l'environnement.



- Connaissez-vous les étapes antérieures et postérieures de la zone où votre établissement est situé ?
- Connaissez-vous au moins 3 autres itinéraires dans les alentours ?
- Connaissez-vous au moins 3 autres itinéraires dans la région ?
- Connaissez-vous au moins 60% des routes dont vous avez le matériel respectif (brochures ou livres) ?
- Quel est votre niveau de connaissance au sujet du Catharisme ?
- Quel est votre niveau de connaissance sur des caractéristiques naturelles des alentours de votre établissement ?
- Organisez-vous des activités ou des routes pour vos clients ?
- Collaborez-vous aux programmes de visites dans votre commune ?
- Renseignez-vous dans vos brochures ou sur votre web les activités que vous organisez ?
- Renseignez-vous dans vos brochures ou sur votre web les activités organisées dans la commune/région ?
- Offrez-vous le service de transport de bagages ou le service de conduire les clients jusqu'aux arrêts de transports en commun ?
- Collaborez-vous avec d'autres établissements pour organiser des programmes ou des produits de manière conjointe ?
- Collaborez-vous avec d'autres établissements pour promouvoir ou commercialiser vos propositions ?

Les hôtes du Chemin des Bonshommes

Les entrepreneurs français du Chemin des Bonshommes organisent des journées destinées à la population locale, dont le but est d'améliorer la connaissance de l'itinéraire au sein de la population locale et former de bons hôtes.

Journées médiévales et cathares

Des journées médiévales et cathares ont lieu des deux côtés des Pyrénées pour faire connaître au public l'histoire, la culture, la gastronomie, la musique et des personnages du XII et du XIIIe s.

Le programme se nourrit d'activités organisées par les organismes de promotion et aussi par les propres entreprises qui adhèrent au Chemin des Bonshommes. Les Journées des refuges cathares des Pyrénées catalanes et la Journée cathare du Gîte l'Hospitalité en sont deux exemples.

Le calendrier des randonnées

L'association hôtelière de Soller a engagé un guide de montagne afin de proposer, tout au long de la saison touristique, un calendrier de randonnées presque quotidiennes. Pendant les mois les plus calmes, ce guide se consacre à des tâches d'entretien des chemins empruntés.

La Posada del Valle

Cette maison rurale des Asturies (sur la côte nord de l'Espagne), située au sein d'une exploitation écologique familiale, présente les caractéristiques de l'hébergements et consacre un large espace aux Asturies.

Elle met en outre à la disposition des randonneurs une collection très étendue de circuits autoguidés. Les visiteurs intéressés trouveront des informations leur permettant de planifier leurs séjours dans la fiche technique de chaque itinéraire affichée sur le site. www.posadadelvalle.com

LA CONNAISSANCE DES RESSOURCES TOURISTIQUES


Les raisons pour parcourir le Chemin des Bonshommes à pied, à vélo ou à cheval sont extrêmement variées, et vont de la dimension sportive au thème cathare en passant par la découverte du territoire, etc.


Il est important de connaître le territoire, les thèmes ou les histoires ainsi que les ressources touristiques qu'il nous propose ; en même temps, il faut jouer un rôle actif dans sa promotion afin de contribuer à améliorer les résultats des entreprises.


La planification des vacances, indépendamment de leur durée, est une phase très importante, car c'est le moment où se définissent les attentes.


Le fait d'expliquer ce que l'on peut trouver, de démontrer que nous connaissons bien ces ressources et que, par ailleurs, nous pouvons suggérer la manière de les découvrir d'une manière personnalisée peut contribuer à ce que les clients choisissent notre établissement plutôt qu'un autre.

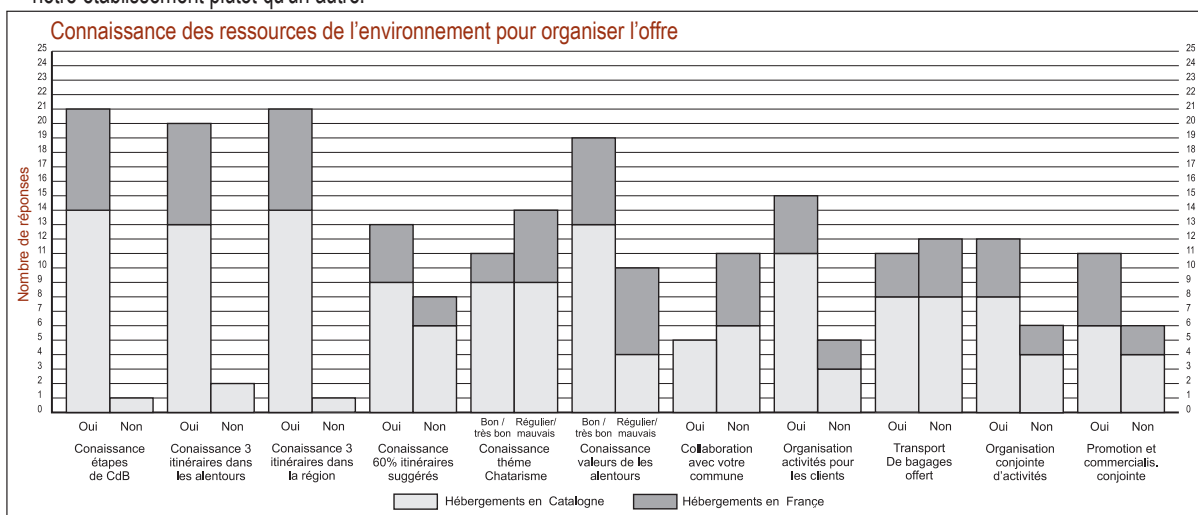
C'est la raison pour laquelle il convient d'inclure ces informations dans le matériel promotionnel ou bien de se servir des échanges effectués avant l'arrivée des clients potentiels en vue de gérer leurs attentes, mais aussi d'influer sur la durée des séjours.

 La plupart des propriétaires connaissent directement les étapes du Chemin des Bonshommes qui sont reliées à leurs établissements. Ils connaissent aussi les itinéraires que les clients peuvent suivre lors d'un séjour.

 Bien que les connaissances sur le milieu naturel restent très importantes, les connaissances spécialisées sur le catharisme sont un peu en recul.

 Un groupe représentatif des hébergements organise des activités en vue d'encourager ou de promouvoir la location des hébergements.

 En revanche, la collaboration entre hébergements diminue sensiblement.



LA FORMATION

La formation est l'instrument dont nous disposons pour l'amélioration, la qualification ou la mise à jour des connaissances qui font progresser notre position en affrontant les changements de la société et par extension du secteur touristique.

Le nombre d'entités qui proposent des activités de formation et les formats dans lesquels elle est dispensée se sont multipliés. L'accès à la formation s'est également amélioré grâce à l'accès internet dans des environnements ruraux.

La mise à jour permanente des connaissances implique de participer régulièrement à des activités de formation.



Les réponses montrent en général un faible niveau de participation à des formations fréquentes. En revanche, elles reflètent un certain intérêt pour maintenir à jour les informations concernant les chemins qui se trouvent dans les environs de l'établissement

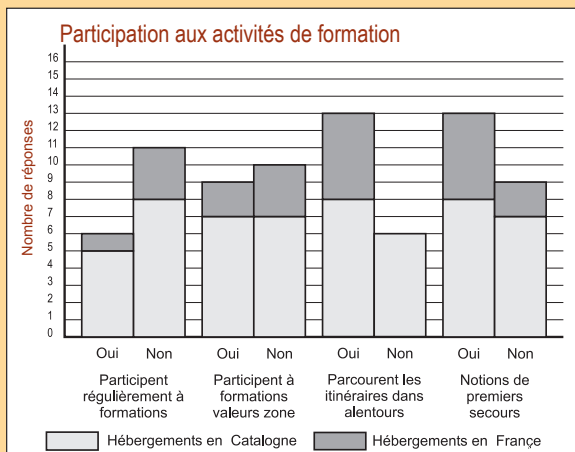
Les aspects où il convient d'être informés sont très nombreux, mais il faut garantir au minimum ceux qui vont nous permettre :

- d'être à jour quant aux réglementations concernant nos affaires ;
- d'utiliser des outils qui améliorent la gestion de nos affaires ;
- de connaître les caractéristiques des marchés où nous travaillons ;
- de comprendre l'évolution des besoins des visiteurs des régions où nous sommes installés ;

- d'améliorer nos capacités personnelles ;
- de connaître d'autres personnes ayant les mêmes besoins indépendamment du métier qu'elles exercent.

Journées d'échange entre entreprises

Le Conseil régulateur organise tous les ans des activités d'échange pour renforcer les liens entre les entrepreneurs français et catalans et pour développer différents aspects liés à l'itinéraire et aux usagers.



Formation et information

Le fait de disposer d'une feuille de route de formation, et pour nous et pour nos employés, c'est ce qui nous permet, à nous et à nos entreprises, de mieux nous positionner au sein d'un marché aussi compétitif.

Cette feuille de route doit permettre entre autres :

- d'améliorer les compétences et les qualifications des personnes ainsi que leur promotion sociale ;
- d'adapter les méthodes de travail aux nouvelles réglementations ;
- de connaître les tendances du marché touristique et de fixer des stratégies visant à adapter nos établissements ;
- de mieux nous positionner dans le contexte d'une concurrence de plus en plus mondiale ;
- de découvrir de nouveaux segments de marché.

LA CONNAISSANCE DE LANGUES

Bien qu'avec de la bonne volonté, on peut surmonter les problèmes de communication, il est important de garantir un niveau minimal de connaissances parlées des langues de la plupart des usagers : le français, le catalan et l'espagnol.

La connaissance, en plus, d'autres langues européennes, comme l'anglais et l'allemand, peut nous aider à augmenter le nombre d'usagers venus de pays où la marche est une activité très populaire.

Les gérants du Chemin des Bonshommes travaillent à la promotion de l'itinéraire et, pour en assurer la réussite, il faut réduire ou éliminer les barrières idiomatiques. La connaissance de langues favorise la communication et évite de nombreux malentendus.

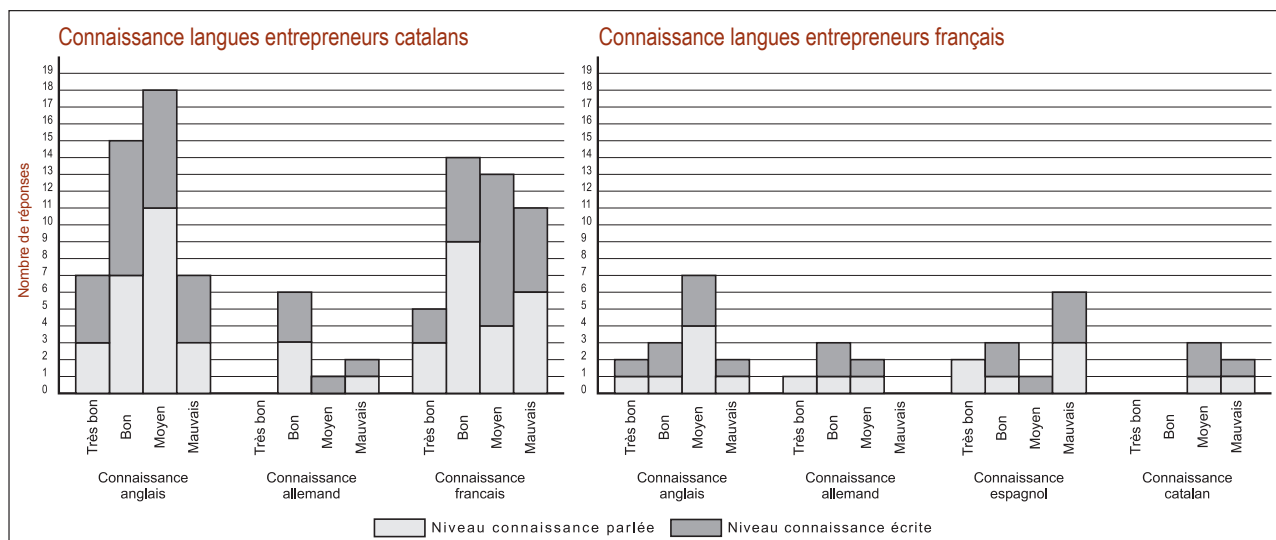
Les personnes qui parlent le français, le catalan ou l'espagnol constituent le principal marché cible. C'est avec elles que nous devrions être en mesure de communiquer d'une manière fluide.

L'anglais et l'allemand, suivi peut-être du hollandais, forment un deuxième groupe de langues qui peut nous rapprocher des grands marchés de randonneurs.

La connaissance des langues parmi les entrepreneurs du Chemin des Bonshommes est très différente selon le versant des Pyrénées où l'on se trouve.

👍 Côté catalan, les entrepreneurs déclarent posséder un bon niveau d'anglais, un niveau acceptable en français et quelques notions d'allemand. Ceci leur permet de mieux se positionner.

👎 Côté français, la connaissance des langues est un manque à combler, et peut freiner les réservations de nuitées parmi les étrangers à cause des difficultés de communication.



- Offrez-vous aux clients une boisson froide ou chaude à leur arrivée?
- Préparez-vous des dîners s'il n'y a pas de restaurant à moins de 2 kms, ou s'ils sont fermés?
- Si vous n'offrez pas de dîner chaud, les clients peuvent-ils commander un panier de produits?
- Les dîners que vous offrez incluent-ils des produits ou des recettes de la région ?
- Vos repas incluent-ils des recettes basées sur le catharisme ou la cuisine médiévale?
- Avez-vous des options pour les allergiques alimentaires dans vos menus ?
- Le menu standard pour le dîner inclut-il des légumes crus, des légumes cuits, des hydrates de carbone et des protéines ?
- Les clients sont-ils informés préalablement des horaires et des conditions des dîners?
- Demandez-vous aux clients leurs besoins spécifiques (diètes, allergies, etc.)?
- Donne t-on des options pour des dîners hors de l'horaire établi?
- Les petits-déjeuners que vous offrez contiennent-ils des fruits, des hydrates de carbone, des protéines, du café, etc. ?
- Les petits-déjeuners incluent-ils des produits « faits maison » ?
- Y a-t-il des alternatives pour prendre le petit-déjeuner hors de l'horaire établi?
- Les clients peuvent-ils commander des pique-niques ?

Repas en route et repas cathare

Sur le site web du Gîte L'Hospitalité, de L'Hospitalet-près-l'Andorre, les futurs clients peuvent observer et presque sentir les repas qui sont préparés. Sur commande, ils préparent aussi des repas à thème cathare. Début octobre, dans le cadre des Journées des Bonshommes, ils sont complétés par des conférences et agrémentés de musique en direct.

Repas à emporter et carte de pique-niques

L'offre pour le déjeuner au refuge de Chioula comprend des gamelles avec des salades et divers plats froids. L'hôtel Muntanya propose une carte avec trois sortes de pique-niques et des options adaptées pour les intolérants au gluten.

La cuisine au temps des Bonshommes, Livre de recettes de gastronomie médiévale.

Le Conseil régulateur a publié un livre de recettes de gastronomie médiévale présentant quelques propositions pour créer une atmosphère médiévale pour les dîners.

Les repas pour randonneurs

Voici un exemple de menu quotidien pour les randonneurs :
 Au petit déjeuner : fruit ou jus de fruit naturel, accompagné de pain grillé et de la charcuterie (de préférence peu grasse) ainsi que de thé ou de café. Autre possibilité, des fruits et des céréales avec du lait accompagnés de fruits secs (amandes, noisettes, raisins secs, etc.).
 Pour dîner : le pique-nique, sous forme de sandwichs et de fruits, ou plutôt, une assiette avec une salade complète, avec des pâtes ou du riz.
 Pour grignoter : une poignée de fruits secs, une barre énergétique, ou du chocolat, permettent de recharger rapidement les réserves en glucose.
 Au dîner : une crème de légumes ou une salade saison et un plat principal accompagné de riz, de pâtes ou de légumes cuits.

L'ALIMENTATION

L'alimentation a une très grande importance pour un usager du Chemin des Bonshommes, car en plus de fournir les éléments nutritionnels indispensables, elle peut constituer un élément différenciateur et singulier de l'offre.

Au moment où l'activité se fait plus intense, la composition des repas acquiert une plus grande importance, surtout lorsque le petit déjeuner et le dîner deviennent les deux repas principaux.

Démarrer la journée avec un bon petit déjeuner assure la disponibilité des ressources pour une bonne partie de la journée s'il comprend des vitamines (fruits), des liquides (jus, thé, café), des glucides (céréales, pain, viennoiseries) et des protéines (fromage, œufs, charcuterie).

Le dîner, le deuxième repas fort, remplit une fonction réparatrice des dépenses journalières. Sa composition ne doit pas manquer de liquides et de vitamines (crudités), de fibres végétales (légumes crus ou cuits), des glucides (pâtes, riz, blé, etc.)

et des protéines (viande, poisson, œufs ou légumes secs).

Le fait d'inclure, dans cette structure de repas, des recettes locales ou des recettes médiévales donnera un caractère singulier à un itinéraire centré sur le thème des Cathares.

Pendant la journée, le pique-nique assure une prise suffisante de liquides et de glucides d'assimilation rapide.

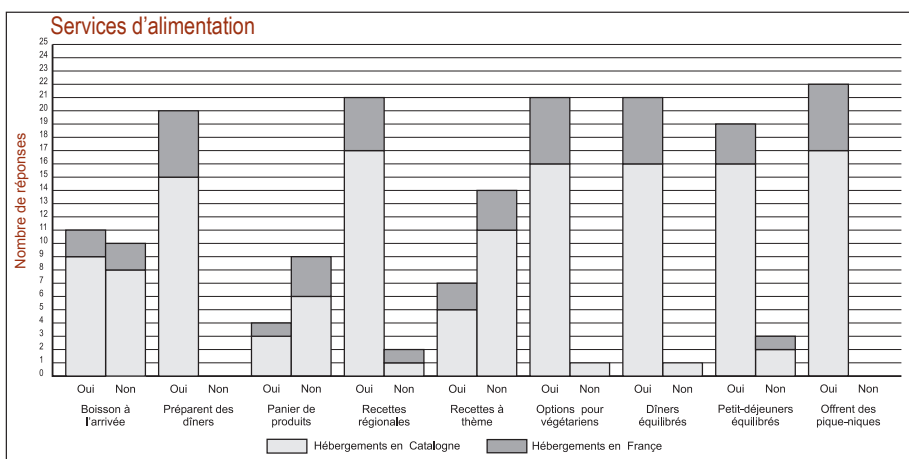
La plupart des entreprises qui ont participé à l'enquête préparent des dîners pour les usagers du Chemin des Bonshommes, mais n'ont pas mis en place une offre en dehors des heures de repas, par exemple : une corbeille de produits.

Les recettes qui composent les dîners sont locales et les menus incluent des légumes crus et cuits, des glucides et des protéines. La cuisine maison de montagne comprend des recettes nourrissantes et réparatrices pour les journées les plus dures.

Dans tous les cas, il existe des options pour les végétariens, les personnes allergiques ou suivant un régime diététique, mais sur demande.

Il n'y a que peu d'établissements qui aient adapté les menus à un ensemble de recettes thématiques, par exemple, les mets d'influence cathare.

La majorité des établissements préparent des petits déjeuners généralement constitués de produits divers. On trouve aussi des options pour les gens qui suivent un régime diététique. En revanche, ils sont rares à proposer des plats chauds.



- Avez-vous un endroit où faire sécher les vêtements, les bottes ou d'autres matériels?
- Y a-t-il une place pour laisser les bottes à l'entrée ?
- Si vos chambres sont à partager, y a-t-il des casiers individuels fermés à clé pour garder les effets personnels ?
- Disposez-vous d'un emplacement réservé au nettoyage du matériel des clients? Offrez-vous des moyens exclusifs dans ce but?
- Y a-t-il un local à entrée directe de l'extérieur où fermer à clé les vélos ?
- Disposez-vous de l'outillage et du matériel pour l'entretien des vélos ?
- Disposez-vous de matériels assortis en location (bottes, bâtons, etc.) ou de bicyclettes ?
- Avez-vous un endroit pour accueillir des chevaux?
- Avez-vous un endroit pour garder les selles, les harnais et d'autres matériels d'équitation?
- Avez-vous un endroit pour que les propriétaires des chevaux/ animaux puissent stationner leurs voitures et/ou remorques?
- Offrez-vous le service de transport de bagages ?
- Avez-vous des éléments pour le transport de vélos?
- Avez-vous des éléments pour le transport de chevaux?
- Est-ce que les chiens sont admis à l'intérieur de votre établissement?
- Aviseu amb anterioritat dels espais i les normes per als usuaris amb gosos?**

Pharmacie et soins médicaux

Le refuge de Chioula appartient à l'organisation Phare Refuge qui propose un service médical par téléphone. Après la consultation et selon les recommandations du médecin qui sait aussi quel est le matériel de soins dont dispose le refuge, l'organisation peut fournir les médicaments prescrits sans que cela pose des problèmes de responsabilité.

Les chiens sont bienvenus !

L'hôtel Muntanya a des chambres équipées pour les hôtes qui voyagent avec des chiens. Les propriétaires peuvent les laver et les sécher dans une baignoire avant d'entrer dans la chambre, où ils disposent de couvertures, d'une auge, d'une gamelle, etc. À l'exception du restaurant, les animaux peuvent rentrer dans tous les espaces de l'hôtel.

Le Gore-Tex® et autres membranes imperméables

Le Gore-Tex®, ou d'autres tissus similaires, est une membrane qui est ajoutée aux vestes et aux chaussures afin de les imperméabiliser. La plupart des pièces techniques d'habillement et de chaussures sont munies d'une couche de ce matériau dont il faut prendre tout particulièrement soin au séchage. D'après le fabricant, après le lavage d'un vêtement avec du Gore-Tex® il convient de l'exposer à une chaleur d'environ 40° afin de permettre à la membrane de récupérer son imperméabilité, mais la sécher à proximité de sources de chaleur plus élevée peut l'abîmer. Il convient d'éviter de laisser le vêtement en question sur un radiateur ou près d'une cheminée ou d'un appareil de chauffage, où la température peut dépasser 60°.

L'ÉQUIPEMENT DES ÉTABLISSEMENTS

Bien que les principaux usagers du Chemin des Bonshommes sont des randonneurs pédestres, le nombre d'autres usagers qui souhaitent le parcourir est en hausse : cyclistes, cavaliers et personnes accompagnées de chiens.

Il faut offrir un bon accueil et des services complémentaires pour la prise en charge du matériel technique et des animaux qui accompagnent les voyageurs.

Le nettoyage et le séchage des vêtements et des chaussures des usagers constituent le service de base le plus important, tout particulièrement lors des périodes pluvieuses ou lorsque le terrain reste humide. Pour éviter de transporter la boue ou la saleté dans les chambres, il faut disposer de casiers à chaussures à l'entrée à la maison.

Un garage pour ranger les vélos et y garder les outils destinés aux petites réparations offre une solution aux problèmes les plus habituels.

Des écuries, avec de la place pour y laisser les harnais (selles, brides, etc.), disposant d'une mangeoire afin d'accueillir des cavaliers en transit.

Le cas échéant, un pré clôturé et disposant d'eau, situé près de l'hébergement, permet également d'accueillir des cavaliers ainsi que leurs chevaux.

Il faut être prêts à accueillir les personnes qui voyagent avec leurs chiens et il est important que les animaux puissent rester avec leurs maîtres.

L'équipement concerne des éléments propres à l'établissement ou l'outillage mis à la disposition des clients et de leurs biens.

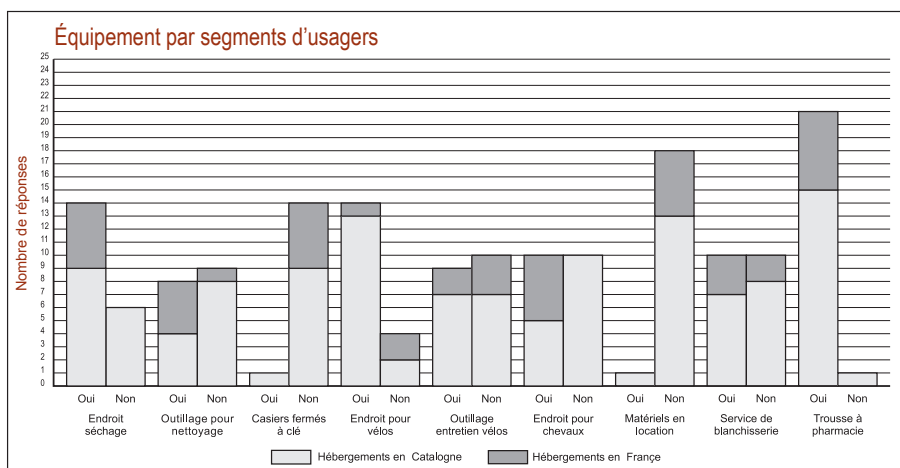
👍 Bien que les hébergements du Chemin des Bonshommes se trouvent dans une zone montagneuse, un nombre réduit d'entre eux a prévu des espaces et des stratégies permettant aux clients qui marchent pendant une semaine de nettoyer ou de sécher le matériel technique (vêtements et chaussures).

👍 Parmi les hébergements où les chambres sont partagées, seulement un dispose de casiers à clés où les voyageurs peuvent garder leurs affaires.

👍 Alors qu'un petit groupe d'hébergements dispose d'un accès direct à l'espace réservé aux vélos, ceux qui ont des outils pour les réparations est encore plus réduit.

👍 Sur toutes les réponses reçues, la moitié affirme qu'ils sont en mesure d'accueillir des cavaliers en route et qu'ils ont des espaces pour leurs montures.

👍 La plupart des établissements ont une armoire à pharmacie contenant des éléments utiles pour les randonneurs, mais peu d'entre eux disposent d'éléments pour les chevaux.



- Vous avez au minimum 2 guides de visite du territoire de la région
- Vous avez au minimum 3 livres génériques sur le Catharisme
- Vous avez au minimum 2 documents spécifiques sur le Catharisme dans votre commune (différents de ceux de la section antérieure)
- Vous avez au minimum 2 éléments génériques sur le milieu naturel
- Vous avez au minimum 2 documents ou monographies sur des aspects spécialisés du territoire (nature, culture, ethnographie, etc.)
- Vous avez au minimum 2 cartes 1:25.000 du territoire le plus proche
- Vous avez au minimum 2 cartes à échelle 1:50.000
- Vous avez au minimum 2 cartes à échelle 1:100.000
- La cartothèque ou bibliothèque est-elle à la libre disposition de tous les clients ?

Cartographie pour le Chemin des Bonshommes

Ed Alpina 1:25.000: Serra del Cadí – Pedraforca, Tossa Plana – Puigpedrós, Moixerò – la Tossa, Vall de Lord – Port del Comte.

IGN TOP25: 2249OT Bourg Madame - Col du Puymorens, 2148ET Ax les Thermes, 2250ET Bourg Madame - Mont Louis, 2147ET Foix, 2247OT Lavelanet.

ICC, 1:50.000: cartes du Berguedà, Solsonès, Cerdanya et Alt Urgell.

Rando-Editions, 1:50.000: N°7 Haute Ariège-Andorre, N°8 Cerdagne-Capcir, N°9 Montsegur.

ICC, 1:100.000: Pirineus centrals.

IGN, Top 100, Saint Gaudens – Andorre.

Topoguides

Topoguide du Chemin des Bonshommes, en catalan et espagnol, ed Altaïr; De Berga a Montsegur amb bicicleta, en

Panneau avec orthophotoplan

L'hôtel d'Èller dispose d'un panneau constitué d'orthophotoplans de la région où il est situé. Ce support original permet à l'hôtel, au besoin, de suggérer une route à leurs clients, puisque les photos aériennes permettent de voir sur quel type de terrain se fera la marche.

Carte en relief

Le gîte de l'Hospitalet-près-Andorre, la Chambre d'hôtes de Merens et le Molí de Gósol ont une carte en relief des Pyrénées. Ces cartes permettent de se situer par rapport aux grandes lignes de faite. Elles expliquent à quel endroit nous nous trouvons d'une manière très graphique !

Topoguides et cartes

Le Conseil régulateur a publié, conjointement avec les éditions Altaïr, les topoguides pour randonneurs et VTT allant de Berga à Montségur. La Fédération Française de la Randonnée Pédestre a publié le topoguide pour randonneurs allant de Montségur à Berga.

Sur les sites web www.camidelsbonshomes.com et www.sen-tiers-pyreneens.com en plus des infos pratiques, vous trouverez les tracks de la route.

Les cartes numériques

Pour la préparation et la planification des étapes du CdH, il existe des logiciels de bureau (CompeGPS, Oziexplorer, Georando, etc.) qui permettent d'utiliser les cartes au format numérique. Une fois que la planification des étapes est terminée, grâce à ces logiciels, il est possible d'en imprimer les résultats et de transmettre les informations à des appareils portables (GPS, PDA, portables, etc.). Ces outils font gagner beaucoup de temps tout en permettant une personnalisation très poussée.

Les éditions Alpina, l'Institut Cartogràfic de Catalunya et l'Institut Géographique National disposent d'une cartographie au format numérique.

LA BIBLIOTHÈQUE ET LA CARTOTHÈQUE

Notre bibliothèque ou cartoθήque devrait comprendre un assortiment de livres, de monographies, de guides ou de cartes qui permettent de découvrir ou d'obtenir de plus amples informations sur l'endroit où nous nous trouvons.

Les livres et les monographies parleront du sujet et des valeurs qui font que notre espace est unique et la cartographie facilitera les déplacements dans cet espace.

Une bonne bibliothèque pour notre hébergement est celle qui contient des livres ou des monographies qui parlent du Chemin des Bonshommes, la principale motivation de nos clients.

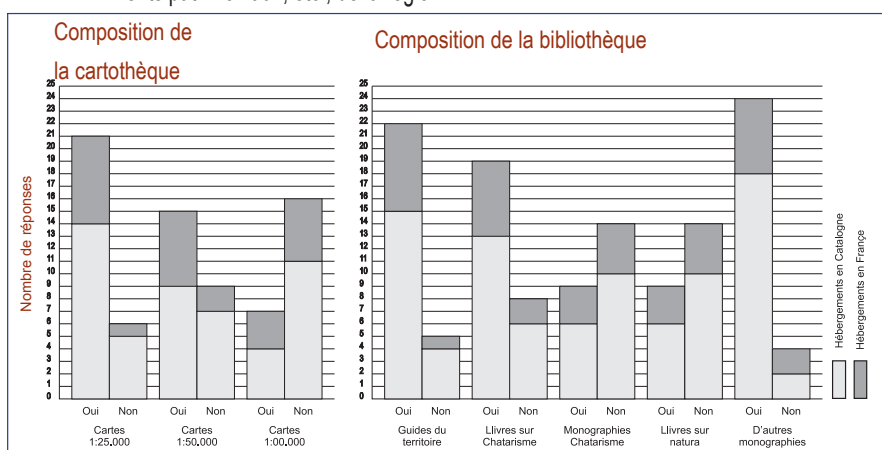
Les informations devraient proposer différents niveaux d'approfondissement des fondements du catharisme, de ses caractéristiques et des événements historiques. Des informations peuvent être obtenues, en complément, sur les caractéristiques naturelles, les aspects culturels, les éléments patrimoniaux, etc., de la région.

Une bonne cartoθήque est celle qui fournit la majeure partie des itinéraires que font nos clients ou ceux que nous leur recommandons. Les cartes à l'échelle 1/25.000, plus détaillées, constituent une aide idéale pour se déplacer sur des terrains que nous ne connaissons pas et sur des circuits non balisés. Les cartes à l'échelle 1/50.000, moins détaillées, sont utiles pour les circuits bien balisés ou pour voir des éléments situés à plus grande distance. Les cartes à l'échelle 1/100.000, peu détaillées, permettent de voir sur une seule page plu-

La composition de la cartoθήque et de la bibliothèque des entreprises qui ont participé au recueil reflète la structure de l'offre actuelle.

👍 Les entreprises disposent d'un nombre suffisant de cartes à l'échelle 1/25 000, avec un niveau de détail très utile pour se déplacer en montagne. Il faut toutefois un grand nombre de pages pour un circuit linéaire comme le CdB.

👎 En revanche, moins d'entreprises disposent de cartes à l'échelle 1/100 000, bien qu'il s'agisse de bons outils pour planifier les séjours au niveau régional.



La bibliothèque des entreprises contient d'abord des monographies sur les différents aspects du territoire (nature, patrimoine, traditions, etc.) et ensuite des guides de découverte régionale.

👍 Bien que le catharisme soit le thème principal du Chemin des Bonshommes, les guides génériques et, surtout, les monographies sur les Cathares ont une place secondaire dans les hébergements.


Il en est de même avec les monographies portant sur des aspects de la nature, comme les guides de la flore, la géologie, etc.

LES ENTREPRISES DU CHEMIN DES BONSHOMMES

La typologie des entreprises adhérant au Chemin des Bonshommes varie selon le versant des Pyrénées où l'on se trouve.

Côté français, les entreprises qui peuvent y adhérer sont des hébergements et des organisateurs d'activités, tandis que côté catalan n'importe quelle entreprise peut y adhérer.

La plupart du temps, les entreprises se trouvent à proximité du Chemin des Bonshommes, car dans la majorité des cas les entreprises adhérentes sont des hébergements. En revanche, un petit groupe d'entre elles se trouve à plus d'un kilomètre, ce qui, dans le cas des hébergements, implique des étapes plus longues.

 Le pourcentage d'usagers du Chemin des Bonshommes par rapport au total de clients est encore bas en raison du potentiel qu'un itinéraire de ce style peut avoir.

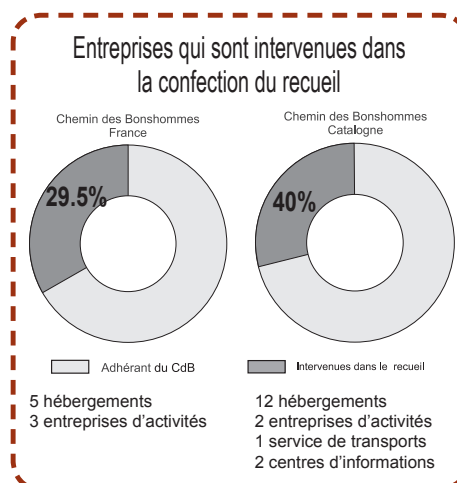
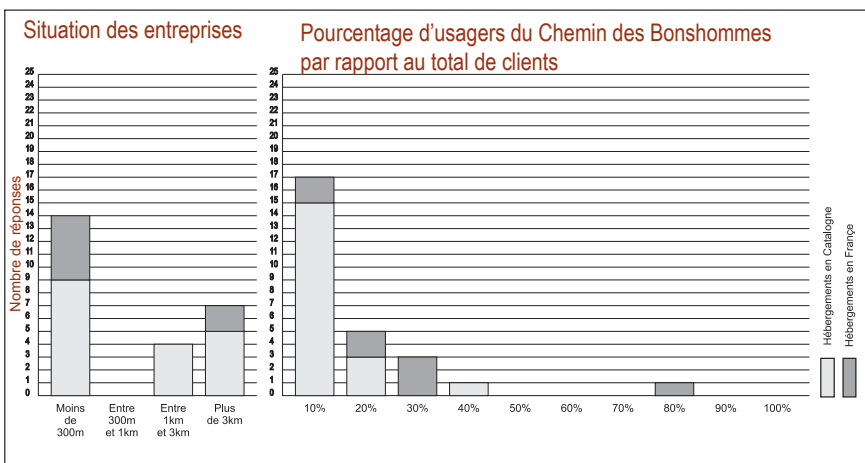
Le groupe principal d'usagers sur l'ensemble de l'itinéraire est constitué d'adultes (de 26 à 50 ans) et de séniors (plus de 50 ans), suivis des familles, qui sont plus fréquentes du côté français.

Un circuit itinérant devient un produit dès l'instant où les usagers de cet itinéraire peuvent en profiter tout en le suivant, mais aussi dès l'instant où le nombre de services proposés est suffisant pour les aider à le réaliser.

En plus des besoins de base pour ce qui est de la nourriture et de l'abri, l'utilisateur a besoin d'informations bien structurées, d'un transport au début ou à la fin du circuit, d'un transport de l'équipage, de prendre soin du matériel, etc.

Typologie des entreprises adhérant au Chemin des Bonshommes

Type d'entreprise	France	Catalogne
Hébergements	20	36
Organisateurs act. de randonnée		6
Organisateurs act. hippiques/location d'ânes	6	4
Organisateurs d'activités VTT		1
Centres d'informations		4
Services de transports		4
Restaurants		1
Totals	26	56



LA PRESTATION DE LA QUALITÉ

La qualité des services

La qualité est un terme subjectif qui est fondé sur la perception que les consommateurs en ont au moment où nous fournissons nos services.

Dans le domaine touristique, on parle de qualité lorsque les attentes des clients sont plus que satisfaites. C'est pourquoi la gestion de ces attentes est essentielle.

Les experts parlent de cinq points éventuels dans la chaîne où la qualité peut se briser :

- quand on pense aux services que les clients souhaitent obtenir,
- quand on conçoit les services,
- quand on fournit le service,
- comment les services sont perçus,
- quel était le service attendu.

Un produit de qualité devrait être conçu pour un type particulier de client, proposé honnêtement et réalisé correctement.

CHAÎNE DE PRESTATION DE SERVICE

L'acte de consommation d'un produit touristique commence avant et se termine après la consommation du produit stricto sensu.

Il commence au moment où l'utilisateur potentiel souhaite faire le Chemin des Bonshommes, recherche des informations et planifie son voyage. Il continue lorsque l'utilisateur est en train de marcher, de consommer les produits loués ou de modifier son voyage. Il se termine une fois qu'il est rentré chez lui et qu'il partage l'expérience vécue. Les bonnes pratiques qui sont recueillies ont surtout une incidence sur les deux premières phases : la préparation et le voyage.

Un bon niveau de qualité pendant la réalisation du Chemin des Bonshommes aura une influence sur les recommandations qui sont faites.



PRÉPARATION DU VOYAGE

- Recherche d'informations
- Planification des étapes
- Réservation du voyage



RÉALISATION DU VOYAGE

- Accueil dans les hébergements
- Alimentation des usagers
- Compléments d'information



RETOUR DU VOYAGE

- Souvenirs
- Partager l'expérience
- Opinions et recommandations

Table des matières

Introduction	2
La prestation de la Qualité	4
Les entreprises du Chemin des Bonshommes	5
La Bibliothèque et la Cartothèque	6
Les infos pratiques	8
L'équipement des établissements	10
L'alimentation	12
Les langues	14
La formation	15
La connaissance des ressources	16
L'implication sur le territoire	18

Chaque feuille est organisée en quatre sections :

- 1 – Le texte d'introduction
- 2 – Le graphique avec les résultats statistiques
- 3 – Les commentaires sur les résultats
- 4 – La liste de vérification
- 5 – Les bonnes pratiques dans les hébergements du Chemin des Bonshommes
- 6 – Les autres bonnes pratiques, astuces et conseils

LA BIBLIOTHÈQUE ET LA CARTOTHÈQUE

Notre bibliothèque ou cartothèque devrait comprendre un assortiment de livres, de monographies, de guides ou de cartes qui permettent de découvrir ou d'obtenir de plus amples informations sur l'endroit où nous nous trouvons.

Les livres et les monographies parleront du sujet et des valeurs qui font que notre espace est unique et la cartographie facilitera les déplacements dans cet espace.

Une bonne bibliothèque pour notre hébergement est celle qui contient des livres ou des monographies qui parlent du Chemin des Bonshommes, la principale motivation de nos clients. Les informations devraient proposer différents niveaux d'approfondissement des fondements du catharisme, de ses caractéristiques et des événements historiques. Des informations peuvent être obtenues, en complément, sur les caractéristiques naturelles, les aspects culturels, les éléments patrimoniaux, etc., de la région.

Une bonne cartothèque est celle qui fournit la majeure partie des itinéraires que font nos clients ou ceux que nous leur recommandons. Les cartes à l'échelle 1:50 000, plus détaillées, constituent une aide idéale pour se déplacer sur des terrains que nous ne connaissons pas et sur des circuits non balisés. Les cartes à l'échelle 1:50 000, moins détaillées, sont utiles pour les circuits bien balisés ou pour voir des éléments situés à plus grande distance. Les cartes à l'échelle 1:100 000, peu détaillées, permettent de voir sur une seule page plusieurs vallées ou régions.

La composition de la cartothèque et de la bibliothèque des entreprises qui ont participé au recueil reflète la structure de l'offre actuelle.

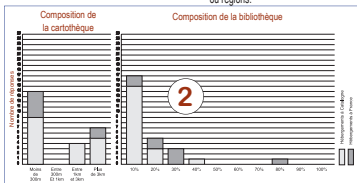
Les entreprises disposent d'un nombre suffisant de cartes à l'échelle 1:25 000, avec un niveau de détail très utile pour se déplacer en montagne. Il faut toutefois un grand nombre de pages pour un circuit linéaire comme le CdH.

En revanche, moins d'entreprises disposent de cartes à l'échelle 1:100 000, bien qu'il s'agisse de bons outils pour planifier les séjours au niveau régional.

La bibliothèque d'entreprises contient d'abord des prises sur les différents aspects du territoire (nature, patrimoine, traditions, etc.) et ensuite des guides de découverte régionale.

Bien que le catharisme soit le thème principal du Chemin des Bonshommes, les guides génériques et, surtout, les monographies sur les Cathares ont une place secondaire dans les hébergements.

Il en est de même avec les monographies portant sur des aspects de la nature, comme les guides de la flore, la géologie, etc.



6 - Manuel de Bonnes Pratiques dans le Chemin des Bonshommes

- Vous avez au minimum 2 guides de visite du territoire de la région
- Vous avez au minimum 3 livres génériques sur le Catharisme
- Vous avez au minimum 2 documents spécifiques sur le Catharisme dans votre commune (différents de ceux de la section antérieure)
- Vous avez au minimum 2 éléments génériques sur le milieu naturel
- Vous avez au minimum 2 documents ou monographies sur des aspects spécialisés du territoire (nature, culture, ethnographie, etc.)
- Vous avez au minimum 2 cartes 1:25.000 du territoire le plus proche
- Vous avez au minimum 2 cartes à échelle 1:50.000
- Vous avez au minimum 2 cartes à échelle 1:100.000
- La cartothèque ou bibliothèque est-elle à la libre disposition de tous les clients ?

Cartographie pour le Chemin des Bonshommes
Ed Alpina 1:25.000: Serra del Cadí – Pedraforca, Tossa Plana – Puigserriès, Moixeró – la Tossa, Vall de Lord – Port del Comte.
IGN TOP25: 22490T Bourg Madame - Col du Puyomo-réni, 2148ET Ax les Thermes, 2250ET Bourg Madame - Mont Louis, 2147ET Foix, 2247OT Lavelanet.
ICC, 1:50.000: cartes du Berguedà, Solsonès, Cerdanya et Ari Urgel.
Rando-Éditions, 1:50.000: N°7 Haute Ariège-Andorre, N°8 Cerdagne-Capcir, N°9 Montségur.
ICC, 1:100.000: Pyrénées centrales.
IGN, Top 100, Saint Gaudens – Andorre.
Topoguides
 Topoguide du Chemin des Bonshommes, en catalan et espagnol, éd Altair; De Berga a Montsegur amb bicicleta, en catalan, éd Altair;
 Topoguide du Chemin des Bonshommes - GR-107, en français, Fédération Française Randonnée Pédestre.

Panneau avec orthophotoplan

L'hôtel d'Eller dispose d'un panneau constitué d'orthophotoplans de la région où il est situé. Ce support original permet à l'hôtel, au besoin, de suggérer une route à leurs clients, puisque les photos aériennes permettent de voir sur quel type de terrain se fera la marche.

Carte en relief

Le gîte de l'Hospitalet-Grès-Andorre, la Chambre d'hôtes de Merens et le Moit de Gósol ont une carte en relief des Pyrénées. Ces cartes permettent de se situer par rapport aux grandes lignes de faille. Elles expliquent à quel endroit nous nous trouvons d'une manière très graphique !

Topoguides et cartes

Le Conseil régulateur a publié, conjointement avec les éditions Altair, les topoguides pour randonneurs et VTT allant de Berga à Montségur. La Fédération Française de la Randonnée Pédestre a publié le topoguide pour randonneurs allant de Montségur à Berga. Sur les sites web www.camidetsbonshomes.com et www.seniers-pyreneens.com en plus des infos pratiques, vous trouverez les tracks de la route.

Les cartes numériques

Pour la préparation et la planification des étapes du CdH, il existe des logiciels de planification (CompeGPS, Ozexplorer, Geo-rando, etc.) qui permettent d'utiliser les cartes au format numérique. Une fois la planification des étapes terminée, grâce à ces logiciels, il est possible d'imprimer les résultats et de transmettre les informations à des appareils portables (GPS, PDA, portables, etc.). Ces outils font gagner beaucoup de temps tout en permettant une personnalisation très poussée. Les éditions Alpina, l'Institut Cartogràfic de Catalunya et l'Institut Geogràfic Nacional disposent d'une cartographie au format numérique.

Manuel de Bonnes Pratiques dans le Chemin des Bonshommes - 7

INTRODUCTION

Ce document est le résultat du recueil de bonnes pratiques qui a été confectionné l'été 2010 à la suite d'une enquête et deux séances de travail réalisées entre les hébergements catalans et français adhérant au Chemin des Bonshommes.

Notre intention est que le recueil d'informations et l'échange d'expériences des journées de travail servent non seulement à améliorer la qualité des services aujourd'hui proposés, mais aussi à engager un processus d'amélioration.

Nous avons fait en sorte que le document ait une utilité pratique et que sa structure englobe des aspects différents.

Vous pouvez employer le manuel de plusieurs manières :

a) comme une liste de vérification, puisqu'il comprend des parties qui, à notre avis, sont très importantes pour tout hébergement désireux de se spécialiser dans la randonnée ;

b) comme un outil servant à comparer nos résultats avec l'ensemble des hébergements ;

c) comme un outil permettant de connaître certaines des bonnes pratiques des hébergements du Chemin des Bonshommes ou d'autres lieux ;

d) comme source d'inspiration permettant d'incorporer un nouveau service d'accueil des randonneurs, cyclotouristes ou cavaliers.

Première édition : novembre 2010

© A Peu

© Gonçal Portabella Molist

© Inma Ballbé Mallol

Éditeur : Consell Regulador del Camí dels Bons Homes, Sentiers Transfrontaliers Pyrénéens

Coordination: Karina Behar et Laurent Levoyer.

Conception : A Peu

Impression : Gráficas Guinó

Activité encadrée dans le Projet Routes Touristiques transfrontalières Ariège-Pyrénées Berguedà – POCTEFA 2007-2013

Financement Fons FEDER



Partenaires projet RTAPB



Organisée par



IDAPA
Institut per al Desenvolupament
i la Promoció de l'Alt Pirineu i Aran
Institut entitat Desenvolupament
e era Promoció dels Naut Pirinèu e Aran



Manuel de Bonnes Pratiques dans le Chemin des Bonshommes

