

ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE CAMPING

Rappel des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à la marque Qualité Tourisme™

La démarche qualité doit:

- Organiser l'écoute client
- ❖ le traitement systématique des réclamations
- ❖ l'organisation d'une enquête satisfaction
- Décliner les engagements nationaux de qualité dans sa grille d'audit en critères objectifs et évaluables
- Etre basée sur un audit indépendant réalisé au moins une fois tous les trois ans.

La déclinaison des engagements nationaux de qualité dans la grille d'audit ne constitue qu'une des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à Qualité Tourisme™.

PROMOTION	
1	Utilisation de moyens de communication sous différentes formes (<i>exemples: presse, et/ou radio/TV, et/ou Internet...</i>) et à différents niveaux (local et/ou régional, et/ou départemental, et/ou national, et/ou international).
2	Tenue à jour d'un site internet dédié (site individuel ou site partagé) permettant de connaître notamment l'accès, les périodes d'ouvertures, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les conditions de réservation. Il donnera également des informations claires sur les différents services au sein de l'établissement. (si services existants)
ATTITUDE DU PERSONNEL	
3	Le personnel doit accueillir le client de manière souriante, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées depuis le moment de la réservation jusqu'à la prise de congés du client.
4	La tenue et la présentation du personnel de l'établissement doivent être irréprochables tout au long de la prestation.
5	Le personnel doit être joignable (présence d'une personne 24h/24 ou n° d'urgence), disponible et attentif en face à face et /ou au téléphone au cours de la prestation. Il doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon courtoise, précise et complète sur les services proposés dans le camping et sur les activités touristiques locales.
6	L'ensemble du personnel doit être formé pour le poste qu'il occupe. (formation initiale ou continue et/ou formation interne)
RESERVATION / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION	
7	Le téléphone doit être décroché rapidement (maximum 5 sonneries), l'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil. Si le téléphone n'est pas décroché, le client a la possibilité de laisser un message sur un répondeur ou est renvoyé vers un autre numéro rapidement. Les horaires d'ouverture sont rappelés dans le message et traduits dans une langue étrangère.
8	Dans le cadre d'une réservation, la demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. (<i>exemples: nombre de personnes, date et heure d'arrivée et orthographe du nom, présence d'enfants et d'animaux...</i>).
9	Dans le cadre d'une demande d'information ou d'une réservation, les informations transmises aux clients doivent être précises et complètes. (<i>exemples: conditions tarifaires, modes de règlement, explications spontanées concernant l'accès au camping...</i>)
10	La confirmation de la prise en compte de la demande du client doit être réalisée de manière détaillée dans le but de rassurer le client (Reformulation détaillée de la réservation).
11	L'envoi d'informations ou la confirmation d'une réservation par courrier ou courriel (si le client l'exige) doit correspondre à la demande du client, doit intégrer un détail sur les services, les horaires, les activités et être fait rapidement (48 heures maximum pour les courriels, 72 heures pour les courriers) sauf en cas de réservation de dernière minute.
ACHEMINEMENT SUR LE LIEU	
12	La signalétique d'accès au site doit être visible, lisible, uniforme et doit faciliter la localisation du site. (si existante et autorisée)
13	Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état. (si existant et autorisé)
14	Le stationnement est organisé (<i>exemples: parking gratuit ou payant</i>) ou des informations sont fournies sur les possibilités de stationnement.
EXTERIEURS DU CAMPING	
15	L'architecture du camping doit, dans la mesure du possible, s'intégrer avec les constructions environnantes. (<i>exemples: utilisation de matériaux naturels et régionaux pour les constructions et respect de l'architecture locale</i>)
16	Les extérieurs du camping doivent être propres et en bon état. (<i>exemples: chemins d'accès, parking, espaces verts, terrasse, piscine et mobilier de jardin si présents, façades, toitures, portes, fenêtres et éclairages...</i>) Ils doivent bénéficier d'un éclairage suffisant et, dans la mesure du possible, être agrémentés de végétation, fleurs, arbres, espaces verts.
17	Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées, propres et apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du lieu.
18	L'affichage des informations utiles aux clients (<i>exemples: prix, horaires, cartes et menus...</i>) doit être parfaitement visible, bien présenté et traduit, si besoin, dans une langue étrangère au moins suivant la fréquentation de l'établissement.
ACCUEIL DU CLIENT - SUIVI PENDANT LA PRESTATION - DEPART	
19	Les temps d'attente et les files d'attente doivent être gérés de manière optimale et organisée, notamment pour l'accueil de groupe.
20	Prise en compte de la réservation du client de façon optimum, collecte et recherche des informations.
21	La prise en charge du client peut être faite en plusieurs langues (une langue étrangère minimum) avec des documents dans la langue parlée par le client (autant que possible selon la fréquentation de l'établissement).
22	Le client est accompagné et assisté dans son installation ou des indications claires lui sont données pour se rendre jusqu'à son emplacement.
24	Les informations utiles sont présentes, de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en bon état. (<i>exemples: tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement acceptés...</i>)

25	La région est valorisée auprès des clients: mise à disposition de documentation sur l'offre touristique locale.
26	Facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture aux prestations achetées, rapidité des formalités de départ.
27	Le client a la possibilité de faire connaître sa satisfaction ou son insatisfaction au sujet de la prestation sur un support accessible et visible (<i>exemples: cahier de doléances, livre d'or, questionnaire de satisfaction...</i>) et/ou par courriel ou courrier. Dans ce dernier cas, il en est informé par un affichage visible, lisible et bien présenté. (cet engagement doit faire l'objet d'une procédure dans le référentiel de la démarche qualité et être audité au minimum lors de l'audit de suivi)
28	Possibilité de restauration minimum ou légère afin de répondre aux attentes des différentes clientèles (selon la nature de la clientèle accueillie par l'établissement). (<i>exemples: horaires de service flexibles, plateau repas, plats cuisinés...</i>)
29	Possibilité de mettre à la disposition du client, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où il en ferait la demande. (<i>exemples: point phone ou téléphone de l'établissement, connexion internet, wifi...</i>).
ESPACES COMMUNS	
30	L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible. Il est ouvert pour recevoir le client, il est accueillant (<i>exemples: décoration adaptée, fleurs, bonbons...</i>).
31	Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériel et équipements disponibles doivent être propres et en bon état.
32	La décoration et le mobilier doivent être accueillants, ordonnés et harmonieux. Le mobilier doit être confortable.
33	L'établissement doit être équipé pour l'accès aux personnes à mobilité réduite, aux poussettes et aux personnes âgées (dans la mesure du possible). L'exploitant doit informer sa clientèle de l'existence de ces équipements ou aménagements spécifiques.
34	Une signalétique claire, visible, homogène et en bon état doit être en place dans les parties communes (<i>exemples: accueil, sanitaires ...</i>).
35	Les consignes de sécurité et autres informations destinées à la clientèle doivent être affichées sur des supports parfaitement visibles, propres et en bon état. (<i>exemples: panneaux, signalétiques, affichage des plans d'évacuation et numéros de téléphone d'urgence...</i>)
SANITAIRES	
36	Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client. (<i>exemples: essuie-mains, savon, poubelles couvertes, brosse WC, papier en quantité suffisante...</i>)
37	Les douches doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client. (<i>exemples: douches, lavabos, savons avec porte-savon, patère dans chaque douche...</i>)
38	Les revêtements muraux, sols et plafonds et les équipements doivent être en bon état et propres. (<i>exemples: robinetterie, joints, lavabo, miroir, WC, chasse d'eau, VMC, douche, linge de toilette si existants...</i>)
39	Le système d'évacuation et de distribution des fluides doit être optimal (bon débit d'eau et eau chaude en quantité suffisante, évacuation des eaux usées efficace).
40	L'éclairage doit être suffisant et bon état de fonctionnement.
41	Les sanitaires doivent être bien ventilés. (<i>exemples: VMC, ouverture/fenêtre, extraction d'air, absence de mauvaises odeurs...</i>).
HEBERGEMENT LOCATIF	
42	L'emplacement de l'hébergement locatif doit être spacieux, agrémenté de végétation et équipé de mobilier de qualité en nombre suffisant par rapport à la capacité de couchage. (<i>exemples: tables de jardin et sièges, parasols, transats, hamacs...</i>)
43	L'emplacement est délimité. Il est propre et en bon état. (<i>exemples: limite végétale, haies, nettoyage des emplacements nus, tonte après le passage de chaque client</i>)
44	Les façades de l'hébergement locatif sont propres et en bon état.
45	Les murs, sols et plafonds, matériels et équipements disponibles doivent être propres et en bon état de fonctionnement.
46	La literie est confortable et de qualité.
47	Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client. (<i>exemples: poubelle couverte, brosse WC, papier en quantité suffisante...</i>)
LIEU DE RESTAURATION : environnement, mise en place, équipement	
48	Les revêtements muraux, sols et plafonds de la salle de restaurant et le mobilier du restaurant sont propres et en bon état. (<i>exemples: tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon...</i>)
49	La mise en place de la table doit être faite avec goût et avec des éléments propres, en bon état et non dépareillés. (<i>exemples: nappe, sets, serviettes, couverts, verres, assiettes, ménagères...</i>)
50	L'espace cuisine doit être propre, en bon état, avec des outils de production à l'hygiène irréprochable.
SERVICE RESTAURATION	
51	Les cartes de menus doivent être soignées, attractives et lisibles (<i>exemples: propres et non abîmées; non surchargées ni raturées...</i>), avec une mise en avant des plats (<i>exemples: valorisation des plats du jour et/ou spécialités maison</i>). Elles doivent être traduites dans une langue étrangère au moins.
52	Offre de boissons et plats régionaux élaborés à base de produits locaux et régionaux (<i>exemples: un apéritif, un vin, un plat, un dessert local, selon les spécificités gastronomiques locales</i>) et/ou offre d'une cuisine de qualité.
53	Les produits servis doivent être de qualité et d'une fraîcheur exemplaire.
54	Les plats doivent être servis en quantité suffisante. Leur présentation doit être soignée et attractive.

BAR	
55	Les revêtements, le mobilier et la vaisselle utilisée (verrerie) doivent être propres et en bon état.
56	Le comptoir ainsi que l'arrière du bar sont en bon état, propres et ordonnés. <i>(exemples: comptoir non collant et débarrassé, pas de cartons visibles derrière le bar...)</i>
ANIMATIONS - SPORTS	
58	L'affichage des informations est claire et celles-ci sont détaillées et actualisées.
59	Mise à disposition de la clientèle d'activités et/ou d'informations sur des activités permettant la découverte des richesses locales (sous réserve de la réglementation relative à la vente de séjours et de forfaits).
60	Les espaces d'animation sont facilement accessibles et bien entretenus.
61	Pour l'utilisation des équipements sportifs et d'animation, les consignes de sécurité sont clairement affichées. <i>(Par exemple au-delà de la réglementation en vigueur pour les piscines, une information sur la nécessité de surveillance des enfants par leurs parents doit être affichée.)</i>
PRISE EN CHARGE DES ENFANTS	
62	Si présence d'une aire de jeu à la disposition des enfants, elle doit être en bon état, propre et sans danger.
63	Des équipements pour bébé sont mis à la disposition du client. Ces équipements sont adaptés, propres et en bon état. <i>(exemples: chaises pour bébé, tables à langer, baignoires, toilettes, kits, nurserie, couchage adapté, crèche ...)</i>
64	L'accueil et les services sont adaptés aux familles avec enfant. <i>(exemples: restauration, assistance à l'accueil, un menu enfant, des animations pour tous les âges dans la mesure du possible...)</i>
65	Une affiche rappelant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile) est parfaitement visible, propre et en bon état.