

Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme TM

Informations Établissement

Etablissement audité	camping (DOCID:111016)
Adresse	75000 AIN Alsace Champagne-Ardenne Lorraine
Responsable de l'établissement	contact
Filière	Hôtellerie de plein air
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises

Informations Audit

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	***
Type d'audit	Pré-audit
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	
Date de debriefing	
Commentaire sur l'audit	

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite
Points forts
Points faibles

PROMOTION ET COMMUNICATION

La promotion

1 - Au moins 2 actions de communication ou de promotion sont engagées par le camping et accessibles à la clientèle.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Campagne presse, radio, TV, sites Internet, réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, autres. Les actions du DQT sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet du site ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

2 - Les actions de communication et de promotion du camping sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, régional, national, international).

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Les actions du DQT sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

3 - L'établissement est présent sur les réseaux sociaux

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

L'outil de communication

4 - Il existe une cohérence graphique entre les différents outils de communication de la structure.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si les outils de communication sont réalisés par différents opérateurs. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

5 - Le camping possède son propre outil de communication.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. La matérialisation du support n'est pas obligatoire (exemples de supports autorisés: applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer...). le camping doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

6 - La présentation de l'outil de communication est soignée et attractive.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de fautes d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

7 - L'outil de communication est représentatif de l'offre.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

8 - L'outil de communication contient les coordonnées du camping : l'adresse, le site internet, le courriel et le numéro de téléphone.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

9 - Le nombre total d'emplacements du camping, le nombre d'hébergements locatifs et la superficie du terrain sont précisés sur le support de communication.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

10 - L'outil de communication contient les informations suivantes : le classement, le confort des locatifs, type de restauration, les services du camping, l'accueil des personnes en situation de handicap, les tarifs et les moyens de paiement acceptés.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. Tolérance sur les tarifs si présence sur internet ou feuillet volant joint à la brochure. Si le camping est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

11 - L'outil de communication contient des informations sur l'accès au camping.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication. Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

12 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication. Tarifs, nouveau classement, absence de référence à l'ancien classement, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

13 - L'outil de communication est traduit dans une langue étrangère au moins.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication. L'anglais n'est pas impérativement la langue traduite. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

14 - Bonus - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

15 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur un outil de communication.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France, etc.). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

Le site internet

16 - Le camping possède un site internet dédié

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'établissement doit être à l'initiative de la création du site internet (par exemple, la présence sur le site internet de l'OT ne valide pas le critère). Si présence d'un site internet propre au camping et d'un site internet partagé, on mesure le site internet propre à l'établissement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9

17 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Recherche sur un moteur de recherche avec les mots clés : nom du camping, ville. Tolérance sur les résultats en fonction de la taille de la ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

18 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Le site internet donne envie de séjourner dans l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de fautes d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

19 - Le site internet contient les coordonnées du camping : l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Formulaire accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

20 - Le nombre d'emplacements total du camping, le nombre d'hébergements locatifs et la superficie du terrain sont précisés sur le site internet.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

21 - Le site internet est représentatif de l'offre

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Des visuels d'emplacements (tente, caravane, camping-car) et d'hébergements locatifs (intérieurs /extérieurs) figurent sur le site internet. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

22 - Le site internet contient les informations suivantes : la catégorie, le confort des locatifs (inventaire minimum et surface), l'accueil des personnes en situation de handicap, le type de restauration, les services du camping, les tarifs, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture (du camping et des services)

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des ANCV. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si l'établissement n'est pas ouvert 365 jours par an. Si l'établissement est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

23 - Le site internet contient des informations sur l'accès au camping. Le plan d'accès est téléchargeable et imprimable et/ou des outils de gestion d'itinéraire sont mis à disposition.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

24 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Tarifs, classement, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9

25 - Les informations relatives aux modalités de réservation et d'annulation sont facilement accessibles.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

26 - Le site internet permet une réservation par voie numérique.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Réservation possible par le biais de la chaîne à laquelle est éventuellement affilié l'établissement. Non validé si réservation via les OTA (Online Travel Agency). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

27 - Le site internet est traduit dans une langue étrangère au moins.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

28 - Bonus - Le site internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - noter Non mesuré si non vérifié. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

29 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page Partenaires ou d'un lien vers un site d'information touristique. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3"

30 - Le camping informe ses clients par mail ou / et sur son site internet des offres particulières, des nouveaux équipements, etc.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

31 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur le site internet.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

32 - La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

33 - Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La prise de ligne

34 - L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

35 - L'interlocuteur annonce le nom du camping.

Oui Non Non Mesuré

Camping X..., bonjour. Non mesuré si absence de réponse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3"

36 - Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

Le traitement de la demande

37 - Si le camping est complet, une solution est proposée au client.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si l'établissement n'est pas complet. Une solution alternative est proposée au client. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

38 - Les informations communiquées par l'interlocuteur sont précises et répondent à la demande.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Exemples de questions possibles à poser : Emplacement au calme, proximité des sanitaires, présence d'une piscine, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure d'enregistrer une réservation et/ou ne propose pas un rappel rapide, point pénalisé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

39 - Les éléments essentiels du séjour sont bien précisés avec le client.

Oui Non Non Mesuré

A minima : Nom, nombre de personnes, heure d'arrivée et de départ, tarif, durée de séjour. En cas d'ouverture non continue de la réception en journée, le client est informé spontanément. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

40 - Si ouverture non continue de la réception, le client est spontanément prévenu.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si accueil 24h/24. Interroger l'exploitant pour connaître ses horaires de réservation. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

41 - La conversation téléphonique est fluide. L'interlocuteur ne marque pas d'hésitation dans l'enregistrement de la réservation.

Oui Non Non Mesuré

Pas d'interférence extérieure. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

42 - L'interlocuteur est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en attente et la reprise de ligne s'accompagnent des formules d'usage.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

La reformulation et la confirmation de la demande

43 - La reformulation orale doit comporter les éléments essentiels de la réservation.

Oui Non Non Mesuré

Nom, nombre de personnes, heure d'arrivée, durée de séjour à minima. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

La reformulation orale doit comporter les éléments essentiels de la réservation.

44 - L'interlocuteur propose spontanément des informations sur l'accès au camping.

Oui Non Non Mesuré

Soit de manière orale lors de la réservation téléphonique, soit en proposant l'envoi d'un plan d'accès par mail. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

L'interlocuteur propose spontanément des informations sur l'accès au camping.

45 - L'interlocuteur propose une confirmation par mail.

Oui Non Non Mesuré

Par mail ou par un autre moyen de communication. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

L'interlocuteur propose une confirmation par mail.

46 - La confirmation de la réservation est complète.

Oui Non Non Mesuré

A minima : Nombre de personnes, capacité du locatif, heure d'arrivée, tarif, durée de séjour à minima. Par mail ou tout autre moyen de communication. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

La confirmation de la réservation est complète.

47 - L'accueil téléphonique est assuré en au moins une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Sur déclaratif ou contact pendant la visite mystère. Non Rattrapable. Coef 1

Le répondeur

48 - En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton de message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si accueil 24h/24. Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un n° de portable, point mesuré. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

49 - Le message du répondeur annonce le nom du camping et informe des horaires d'ouverture.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si accueil 24h/24. Si renvoi sur un portable et message sur portable, point mesuré. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

50 - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture en au moins une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

51 - Bonus - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noté Non mesuré si non validé. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

La demande d'informations

52 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : séjour en famille, présence d'un parking, présence d'un animal, etc. Le mail de confirmation de la réservation n'est pas pris en compte pour évaluer ce critère. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

53 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

54 - Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

55 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite (mail ou courrier) est reçue sous 48h.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

56 - Bonus - Pendant les périodes d'ouverture du camping, lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noté Non mesuré si non validé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)

L'accès au camping

57 - Si autorisée, une signalétique d'accès est visible, lisible et uniforme.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. Constat visuel et/ou sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1

58 - Le camping est facile à trouver.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. A partir des indications fournies en amont, l'auditeur note son accès. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Le parking du camping

59 - Le camping dispose d'un parking temporaire pour les formalités d'arrivée

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ce parking est situé à moins de 150m du point d'accueil du camping. L'établissement dispose d'un espace de stationnement d'accueil de capacité suffisante ou une file d'attente temporaire correctement dimensionnée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

60 - Le camping dispose d'un parking de nuit.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ce parking peut être le parking temporaire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

61 - Le parking et les chemins d'accès du camping sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

62 - Le parking et les chemins d'accès du camping sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

63 - Le camping dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

64 - L'accès au camping est sécurisé.

Oui Non Non Mesuré

Présence d'une barrière d'accès. Suivant la localisation et la configuration des lieux, la camping est clôturé. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

65 - Les abords de l'entrée du camping sont mis en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, etc.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

La valorisation peut se faire par une intégration paysagère soignée, une thématique architecturale, une fleurissement, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

66 - La végétation de l'entrée du camping est bien entretenue.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de végétation. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

67 - Les abords de l'entrée du camping sont bien éclairés.

Oui Non Non Mesuré

Prendre en compte les chemins d'accès, le parking, les abords de l'entrée du camping. Pénaliser si impression d'insécurité liée à l'absence ou à la faiblesse de l'éclairage. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

68 - Les extérieurs sont dotés d'une poubelle et d'un cendrier. Ils sont vidés régulièrement.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

69 - Les abords de l'entrée du camping sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, abords du bâtiment d'accueil. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

70 - Les abords de l'entrée du camping sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, abords du bâtiment d'accueil. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

71 - Une enseigne est présente et on identifie clairement l'espace d'accueil du camping.

Oui Non

Par enseigne, on entend un support permettant l'identification de l'établissement. Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

72 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la signalétique et les enseignes présentes au niveau des chemins d'accès, du parking, du bâtiment d'accueil. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

73 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la signalétique et les enseignes présentes au niveau des chemins d'accès, du parking, du bâtiment d'accueil. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

Les affichages extérieurs

74 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée du camping.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

75 - A minima, il est affiché le panneau classement, les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'accessibilité du camping, l'ensemble des moyens de paiement acceptés.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

76 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

Oui Non Non Mesuré

La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Non mesuré si absence d'affichage. Absence de vitrophanies obsolètes. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

77 - Le support extérieur est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

78 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins.

Oui Non Non Mesuré

Les informations à traduire sont : type de locatif, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

79 - Bonus - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Les informations à traduire sont : type d'hébergement, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

LE BATIMENT D'ACCUEIL

L'aspect extérieur du bâtiment d'accueil

80 - Le bâtiment d'accueil est mis en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, une architecture typique ou en lien avec la thématique du camping.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible sauf si bâtiment classé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

81 - Les revêtements extérieurs du bâtiment d'accueil et le mobilier (si existant) sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte les murs et porte d'entrée du bâtiment et la terrasse (si existante). Pénaliser si présence de mobilier publicitaire. Le mobilier doit être stable. Le mobilier en plastique est accepté. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

82 - Les revêtements extérieurs du bâtiment d'accueil et le mobilier (si existant) sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

L'aspect intérieur de bâtiment d'accueil

83 - L'ambiance du bâtiment d'accueil est confortable.

Oui Non Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant fond musical discret.... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

84 - Le bâtiment d'accueil est spacieux.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

85 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

Absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

86 - Le bâtiment d'accueil est bien ordonné.

Oui Non Non Mesuré

Mesure de l'ensemble du hall réception et de l'arrière du comptoir de réception. Absence d'effet personnel visible, d'affichage scotché et manuscrit vieillissant.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

87 - Le mobilier et les revêtements muraux, sols et plafonds sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

88 - Le mobilier et les revêtements muraux, sols et plafonds sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR - LE DEPART

La prise en charge du client à l'arrivée

89 - Le positionnement du personnel ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée.

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un badge et/ou comportement actif et/ou prise en charge immédiate et/ou tenue distinctive. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

90 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de réception est propre et soignée.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

91 - Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel du camping soit par un affichage extérieur, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de langues étrangères parlées. Peut être indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage...). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

92 - L'accueil est cordial.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Le fait de saluer spontanément le client concerne l'ensemble de l'équipe. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

93 - La prise en charge du client est efficace. Si la personne en charge de l'accueil est occupée, elle fait un signe de reconnaissance. Elle donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.

Oui Non Non Mesuré

Le personnel d'accueil est présent ou arrive sous 5 minutes. Le prise en compte de l'arrivée du client passe par un signe, une invitation à patienter, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

94 - La réservation est trouvée rapidement, puis vérifiée avec le client. Elle est conforme.

Oui Non Non Mesuré

Nom, nombre de personnes, type de locatif, nombre de nuits... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

95 - La personne en charge de l'accueil présente spontanément les principaux services du camping.

Oui Non Non Mesuré

A minima la personne en charge de l'accueil indique la localisation du bloc sanitaires (si emplacement en tente), les horaires d'ouverture du bâtiment d'accueil, les équipements ludiques (si existants) et les services de restauration (si existants). Si absence d'accueil 24h/24, les modalités d'entrée tardive sont précisées. Si existant, un livret d'accueil est remis au client (Tolérance si présence dans le locatif). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

96 - L'accès à l'emplacement est spontanément indiqué au client.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

97 - Le client est accompagné jusqu'à son emplacement ou son locatif.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Le client est accompagné quel que soit son mode d'hébergement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

98 - Bonus - Si plusieurs emplacements sont libres, le client a le choix de son emplacement.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noté Non mesuré si non validé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

99 - Dans le cas d'un séjour en locatif, un contrat de location est signé avec le client.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Validation sur observation des contrats passés. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1

100 - Le contrat de location est traduit en anglais.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

La prise en charge du client durant le séjour

101 - Le personnel d'accueil est en capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour.

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur demande un renseignement durant son séjour. Exemples de demandes possibles : programme des animations, horaires de la piscine, fonctionnement du Wifi, présence d'un distributeur d'argent à proximité, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

102 - Le personnel d'accueil peut s'exprimer en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

103 - En cas de besoin, un membre de l'équipe est joignable en permanence.

Oui Non Non Mesuré

Item validé si présence d'un accueil 24h/24. Si absence d'accueil 24h/24, présence d'un affichage ou d'une sonnette. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Le départ du client

104 - La facture du séjour est obtenue rapidement.

Oui Non Non Mesuré

Noté Non mesuré si paiement à l'arrivée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

105 - La facture est compréhensible et conforme aux prestations consommées.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

106 - Le suivi de la satisfaction du client est effectué avant le règlement de la facture.

Oui Non Non Mesuré

Dans le cas où le paiement se fait à l'arrivée, l'auditeur effectue un passage au bâtiment d'accueil le lendemain matin afin de provoquer un suivi satisfaction sur sa nuitée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

107 - Le client est remercié pour son règlement.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

108 - Le client est salué au moment de son départ.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

109 - Les formalités de départ peuvent être assurées en au moins une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

L'information à la clientèle

110 - Les informations essentielles sont affichées.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Les informations à afficher sont : Le règlement intérieur, les différents types d'hébergement, les tarifs et le prix des services, les horaires, les moyens de paiement acceptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

111 - Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.

Oui Non Non Mesuré

Qualité de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), la lisibilité, la visibilité. Non mesuré si absence d'affichage. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

112 - Les services et équipements complémentaires sont portés à la connaissance du client.

Oui Non Non Mesuré

Point validé si accueil 24h/24. Point validé si mention sur le livret d'accueil. L'auditeur teste un service ou un équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

113 - Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Support indifférent (carte, affichage...). Si accueil 24h/24 et personnel bilingue, point validé. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

114 - Bonus - Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'HEBERGEMENT

L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu

115 - Les emplacements sont bien numérotés et facilement identifiables.

Oui Non Non Mesuré

La délimitation est claire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

116 - Les emplacements sont bien intégrés au paysage.

Oui Non Non Mesuré

Absence d'alignement rectiligne des emplacements. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

117 - Les emplacements sont suffisamment espacés les uns des autres. Les emplacements sont correctement délimités par de la végétation.

Oui Non Non Mesuré

La délimitation est assurée par des haies suffisamment hautes et assez opacifiantes. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

118 - Les emplacements sont propres et bien entretenus.

Oui Non Non Mesuré

Absence de débris au sol, bon entretien des haies de séparation, absence de cailloux, absence de hautes herbes, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

119 - Les emplacements sont situés à moins de 50m d'un point d'eau.

Oui Non Non Mesuré

Le point d'eau n'est pas boueux, la tuyauterie est en bon état et non bricolée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

120 - Les bornes électriques sont faciles d'accès et bien intégrées aux emplacements. Les bornes électriques fonctionnent bien.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

121 - Lorsque le camping est complet, les emplacements et les espaces communs ne sont pas surchargés.

Oui Non Non Mesuré

Absence de campeurs en dehors des emplacements délimités. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

L'emplacement nu

122 - L'emplacement est bien plat

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

123 - L'emplacements préserve le confort du client.

Oui Non Non Mesuré

Absence de cailloux, de souches d'arbres, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

L'aspect extérieur du locatif

124 - Le dessous de l'hébergement locatif est masqué de façon esthétique sur les côtés visibles

Oui Non Non Mesuré

Ex : plantations, bandeaux...La tuyauterie n'est pas apparente. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

125 - Le locatif est doté d'une terrasse avec du mobilier.

Oui Non Non Mesuré

A minima, le mobilier comprend une table, des chaises (en adéquation avec la capacité d'accueil) et un parasol (si nécessaire en fonction de l'ombrage naturel). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

126 - Le mobilier extérieur est harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

Absence de mobilier dépareillé etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

127 - Les extérieurs du locatif sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les extérieurs incluent les façades, les portes, les fenêtres, les toitures et les gouttières, la terrasse, les équipements, le mobilier (table, transats, chaises, parasol, etc.), etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

128 - Les extérieurs du locatif sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les extérieurs incluent les façades, les portes, les fenêtres, les gouttières, la terrasse, les équipements, le mobilier (table, transats, chaises, parasol, etc.), etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'aspect général intérieur du locatif

129 - La décoration et l'ameublement du locatif sont harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

Le locatif n'est pas vétuste. Absence d'élément dépareillé ou disgracieux. L'auditeur vérifie également l'harmonie des textiles. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

130 - Le locatif est bien agencé et fonctionnel.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

131 - Le locatif bénéficie d'une isolation phonique efficace.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

132 - Le locatif n'a pas d'odeurs désagréables.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

133 - L'éclairage général du locatif est satisfaisant.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

134 - Les sols sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

135 - Les sols sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 9

136 - Les revêtements muraux et les plafonds sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie également la propreté des plinthes. La propreté des radiateurs est mesurée avec les équipements. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

137 - Les revêtements muraux et les plafonds sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie également le bon état des plinthes. Le bon état et le bon fonctionnement des radiateurs est mesuré dans la rubrique les équipements. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

138 - Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

139 - Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

140 - L'occultation est efficace.

Oui Non Non Mesuré

Pas de rai de lumière. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Le couchage du locatif

141 - Le matelas est confortable. Il est doté d'une alèse housse.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

""Le matelas ne forme pas un creux lorsque l'on s'assied. On ne sent pas les ressorts, le matelas n'est pas bruyant. Si matelas est évalué comme étant très confortable mais sans alèse housse, critère noté Satisfaisant. Constat visuel. Non Rattrapable"". Coef 9"

142 - Le matelas et le sommier sont propres. Si fournis, les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette), l'alèse sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

La présence d'un cheveu est impacté par une notation Très Insatisfaisant. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

143 - Le matelas et le sommier sont en bon état. Si fournis, les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette), l'alèse sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Le mobilier du locatif

144 - La literie principale du locatif est équipée d'une table de chevet.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

145 - Il y a une armoire ou une penderie pour suspendre et ranger ses vêtements. La taille de l'armoire est adaptée à une clientèle de long séjour.

Oui Non Non Mesuré

Penderie ouverte ou fermée. Le rangement du linge doit pouvoir se faire à plat. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

146 - L'ensemble du mobilier est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte : penderie, bureau, tables de chevet, tables, assises, éléments de décoration... . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

147 - L'ensemble du mobilier est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte : penderie, bureau, tables de chevet, tables, assises, éléments de décoration... . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

Les équipements intérieur du locatif

148 - Les équipements ménagers, électroménagers et la vaisselle du locatif sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

149 - Les équipements ménagers, électroménagers et la vaisselle du locatif sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

150 - Au moins un équipement de confort est présent dans le locatif.

Oui Non Non Mesuré

Exemples d'équipements de confort : Grille pain, fer à repasser, sèche-cheveux, télévision, four, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

151 - Un accès internet gratuit est proposé dans le locatif.

Oui Non Non Mesuré

Débit suffisant pour l'envoi et réception de mails, surf sur internet, hors téléchargement et téléphonie. Noté Non mesuré si le camping est situé en zone non couverte en haut débit. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

152 - L'ensemble des équipements sont faciles d'utilisation et en bon état de fonctionnement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie le bon fonctionnement de tous les équipements du locatif. Le personnel en charge de l'accueil explique le fonctionnement des appareils électroménagers et/ou une notice d'utilisation est présente dans le locatif. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'information à la clientèle dans le locatif

153 - Un livret d'accueil est présent dans le locatif.

Oui Non Non Mesuré

Point validé si remise lors de l'accueil du client. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

154 - Le livret d'accueil est complet et actualisé.

Oui Non Non Mesuré

Tous les services proposés par le camping sont annoncés dans le livret d'accueil, ainsi que les horaires. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

155 - Un inventaire est disponible.

Oui Non Non Mesuré

Tous les services proposés par le camping sont annoncés dans le livret d'accueil, ainsi que les horaires. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

156 - La présentation de tous les documents et supports est soignée.

Oui Non Non Mesuré

Prendre en compte tous les documents présents dans le locatif. Vérification de la propreté et du bon état. Absence de ratures, absence de documents cornés, absence documents punaisés ou scotchés, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

157 - Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

A minima livret d'accueil. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

158 - Bonus - Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

La salle de bains du locatif

159 - Les sanitaires comportent au minimum : douche, lavabo avec robinet mélangeur, miroir, poubelle avec couvercle, patères, tablette ou chaise.

Oui Non Non Mesuré

Présence de plusieurs patère obligatoires si absence de porte serviette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

160 - L'arrivée d'eau chaude est rapide.

Oui Non Non Mesuré

La température de d'eau chaude pendant la douche. Le client obtient une température de 38°C en moins de 15 secondes. Mesure avec un thermomètre. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

161 - Le système de ventilation est efficace.

Oui Non Non Mesuré

Présence d'une aération naturelle ou d'une VMC. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

162 - La salle de bains dispose d'une solution de rangement.

Oui Non Non Mesuré

Tablette suffisamment large pour déposer une trousse de toilette, rebord de lavabo large, armoire, meuble sous lavabo. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

163 - Les WC sont dotés d'un balayette et de papier hygiénique en quantité suffisante.

Oui Non Non Mesuré

Un rouleau supplémentaire est présent. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

164 - Au moins un équipement de confort est présent dans les sanitaires.

Oui Non Non Mesuré

Exemples d'équipements de confort : sèche-serviette, porte-savon, prise rasoir, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

165 - Les équipements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Lavabo, miroir, douche, pare-douche ou rideau textile, bouche d'extraction, WC. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

166 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Lavabo, miroir, douche, pare-douche ou rideau textile, bouche d'extraction, WC. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

167 - Les équipements des sanitaires fonctionnent bien.

Oui Non Non Mesuré

Exemples : évacuation des eaux usées efficace (WC, lavabo, douche), pas de fuite, éclairages et extraction en bon état de fonctionnement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'assistance

168 - En cas de panne avec le matériel et les équipements, tout a été mis en œuvre pour effectuer la réparation/le remplacement dans les meilleurs délais.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

L'aire de service pour les campings car (si existante).

169 - L'aire de service est équipée d'une prise d'eau, d'une système de vidange des eaux usées et d'une borne électrique.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

170 - Les équipements de l'aire de service sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

171 - Les équipements de l'aire de service sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

172 - Les équipements de l'aire de service fonctionnent correctement.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'HEBERGEMENT N°2

L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu

173 - Les emplacements sont suffisamment espacés les uns des autres. Les emplacements sont correctement délimités par de la végétation.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

La délimitation est assurée par des haies suffisamment hautes et assez opacifiantes. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

174 - Les emplacements sont propres et bien entretenus.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence de débris au sol, bon entretien des haies de séparation, absence de cailloux, absence de hautes herbes, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

L'aspect général intérieur du locatif

175 - La décoration et l'ameublement du locatif sont harmonieux.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le locatif n'est pas vétuste. Absence d'éléments dépareillés ou disgracieux. L'auditeur vérifie également l'harmonie des textiles. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

176 - Les revêtements sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie les différents revêtements intérieurs et extérieurs du locatif (terrasse, pièce de vie, kitchenette, salle de bains, chambres, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

177 - Les revêtements sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie les différents revêtements intérieurs et extérieurs du locatif (terrasse, pièce de vie, kitchenette, salle de bains, chambres, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

178 - Les équipements et le mobilier sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie les différents revêtements intérieurs et extérieurs du locatif (terrasse, pièce de vie, kitchenette, salle de bains, chambres, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

179 - Les équipements et le mobilier en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie les différents revêtements intérieurs et extérieurs du locatif (terrasse, pièce de vie, kitchenette, salle de bains, chambres, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Le couchage du locatif

180 - Le matelas est confortable.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le matelas ne forme pas un creux lorsque l'on s'assied. On ne sent pas les ressorts, le matelas n'est pas bruyant. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

L'HEBERGEMENT N°3

L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu

181 - Les emplacements sont suffisamment espacés les uns des autres. Les emplacements sont correctement délimités par de la végétation.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

La délimitation est assurée par des haies suffisamment hautes et assez opacifiantes. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

182 - Les emplacements sont propres et bien entretenus.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence de débris au sol, bon entretien des haies de séparation, absence de cailloux, absence de hautes herbes, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

L'aspect général intérieur du locatif

183 - La décoration et l'ameublement du locatif sont harmonieux.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le locatif n'est pas vétuste. Absence d'élément dépareillé ou disgracieux. L'auditeur vérifie également l'harmonie des textiles. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

184 - Les revêtements sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie les différents revêtements intérieurs et extérieurs du locatif (terrasse, pièce de vie, kitchenette, salle de bains, chambres, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

185 - Les revêtements sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie les différents revêtements intérieurs et extérieurs du locatif (terrasse, pièce de vie, kitchenette, salle de bains, chambres, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

186 - Les équipements et le mobilier sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie les différents revêtements intérieurs et extérieurs du locatif (terrasse, pièce de vie, kitchenette, salle de bains, chambres, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

187 - Les équipements et le mobilier sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie les différents revêtements intérieurs et extérieurs du locatif (terrasse, pièce de vie, kitchenette, salle de bains, chambres, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Le couchage du locatif

188 - Le matelas est confortable.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le matelas ne forme pas un creux lorsque l'on s'assied. On ne sent pas les ressorts, le matelas n'est pas bruyant. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

LES BLOCS SANITAIRES

L'aspect extérieur des bâtiments des sanitaires communs

189 - Le bloc sanitaire est bien intégré au paysage.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'intégration se fait par la présence de végétation au niveau des abords ou par l'architecture et/ou les matériaux du bâtiment. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

190 - L'éclairage intérieur extérieur des sanitaires est satisfaisant

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Présence de détecteurs autorisés. Prise en compte de l'éclairage intérieur et extérieur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

191 - Les revêtements extérieurs du bloc sanitaire sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

192 - Les revêtements extérieurs du bloc sanitaire sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

L'aspect intérieur des bâtiments des sanitaires communs

193 - Les revêtements muraux, sols et plafonds sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

194 - Les revêtements muraux, sols et plafonds sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

Les lavabos

195 - Les sanitaires et les équipements sont nettoyés régulièrement

Oui Non Non Mesuré

Soit l'auditeur vérifié à 3 reprises la propreté des sanitaires, soit les horaires de nettoyage des blocs sanitaires sont affichés. Les sanitaires sont nettoyés au moins à trois reprises par jour en haute saison et à 2 reprises par jour en basse saison. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

196 - Il n'y a pas d'odeur désagréable dans les sanitaires.

Oui Non Non Mesuré

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

197 - Les lavabos sont bien équipés.

Oui Non Non Mesuré

Présence de miroir, robinet temporisé. Présence de prises rasoir à proximité de miroir. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

198 - Les lavabos sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

199 - Les lavabos sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). Tenir compte de l'état de la tuyauterie (sans rouille). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

200 - Les lavabos sont en bon état de fonctionnement.

Oui Non Non Mesuré

Absence de fuite, bon réglage du temporisateur, température adaptée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

201 - Les WC sont bien équipés.

Oui Non Non Mesuré

Présence de papier toilette, poubelle fermée, patère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

202 - Les WC hommes et femmes sont distincts.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

203 - Les WC sont dans un espace distinct des douches et des lavabos.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

204 - Les WC sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

205 - Les WC sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). Tenir compte de l'état de la tuyauterie (sans rouille). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

206 - Les WC sont en bon état de fonctionnement.

Oui Non Non Mesuré

Absence de fuite, bon fonctionnement de la chasse d'eau. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

207 - Les douches sont bien équipées.

Oui Non Non Mesuré

Présence d'une cabine de déshabillage avec patère et tablette de rangement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

208 - L'arrivée d'eau chaude est rapide et le débit est satisfaisant.

Oui Non Non Mesuré

Prendre en compte la stabilité de l'eau chaude. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

209 - L'évacuation des eaux usées est efficace.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'eau d'écoulement des douches voisines ne passe pas dans la cabine utilisée, l'eau ne stagne pas Non Rattrapable. Coef 3

210 - Les douches sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

211 - Les douches sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

212 - Les douches sont en bon état de fonctionnement.

Oui Non Non Mesuré

Absence de fuite, arrivée rapide de l'eau chaude et température stable, bonne évacuation des eaux usées. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

213 - Au moins un bloc sanitaire est équipé d'un bac à laver le linge.

Oui Non Non Mesuré

Pas de boue au niveau des bacs à laver. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

214 - Au moins deux équipements complémentaires sont disponibles.

Oui Non Non Mesuré

Machine à laver, sèche linge, sèche cheveux à air pulsé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

L'aspect extérieur des bâtiments des sanitaires communs

215 - Le bloc sanitaire est bien intégré au paysage.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'intégration se fait par la présence de végétation au niveau des abords ou par l'architecture et/ou les matériaux du bâtiment. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

216 - Le bloc sanitaire est éclairé 24h/24.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Présence de détecteurs autorisée. Prise en compte de l'éclairage intérieur et extérieur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

L'aspect intérieur des bâtiments des sanitaires communs

217 - Les revêtements muraux, sols et plafonds sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prise en compte des revêtements intérieurs et extérieurs. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

218 - Les revêtements muraux, sols et plafonds sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prise en compte des revêtements intérieurs et extérieurs. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

Les lavabos

219 - Il n'y a pas d'odeur désagréable dans le bloc sanitaire.

Oui Non Non Mesuré

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

220 - Les équipements du bloc sanitaire sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

221 - Les équipements du bloc sanitaire sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

222 - Les équipements du bloc sanitaire sont en bon état de fonctionnement.

Oui Non Non Mesuré

Prendre en compte tous les équipements des bâtiments des sanitaires communs (WC, douches, bacs à laver, lavabos, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

LES ESPACES ET EQUIPEMENTS COMMUNS : SANITAIRES, SALLES COMMUNES, EQUIPEMENTS ET ACTIVITES LUDIQUES

L'intérieur du camping

223 - Les voies internes au camping sont bien balisées et entretenues.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Aucun fil électrique au sol ne traverse les voies. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

224 - La circulation est limitée à 10km/h.

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un panneau ou d'un information orale à l'arrivée du client. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

225 - Les espaces communs sont bien signalés

Oui Non Non Mesuré

Prendre en compte : les bâtiments des sanitaires communs, les équipements ludiques, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

226 - Il n'y a pas de pollution visuelle.

Oui Non Non Mesuré

Les locaux techniques, les équipements électriques, d'assainissement et les citernes de gaz sont enterrés dans le sol ou dissimulés (ex : entourés de végétation, murets, parements de bois...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'aspect extérieur des bâtiments des sanitaires communs

227 - Le camping est agrémenté d'une végétation naturelle.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

228 - La végétation est bien entretenue.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

229 - La déchetterie, ou l'espace dédié aux poubelles, est tenu propre et en bon état

Oui Non Non Mesuré

Les containers et locaux techniques et de raccordement sont masqués. Les containers ne débordent pas, ne sont pas endommagés. Pas de déchets au sol. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

230 - Le ramassage des déchets ne génère pas de nuisances

Oui Non Non Mesuré

sonores, olfactives.... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Les salles communes

231 - L'ambiance des salles communes est confortable.

Oui Non Non Mesuré

Prise en compte des escaliers, des couloirs, etc. Température agréable, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

232 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

Absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

233 - Les salles communes sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prise en compte des salons, des escaliers, des couloirs, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

234 - Les salles communes sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prise en compte des escaliers, des couloirs, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

La piscine (si existante)

235 - Les horaires d'ouverture de la piscine sont affichés à l'extérieur et sont respectés.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

236 - L'eau de la piscine et du pédiluve est claire et propre

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

237 - Le bassin, les plages et le mobilier de la piscine sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

238 - Le bassin, les plages et le mobilier de la piscine sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

239 - Les toilettes de la piscine sont bien équipées.

Oui Non Non Mesuré

A minima présence d'un lave-main, de savon et d'un sèche-main. (les toilettes de la piscine peuvent être les sanitaires du camping si ceux-ci sont éloignés de moins de 30 m de la piscine). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

240 - Les toilettes de la piscine sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

241 - Les toilettes de la piscine sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Les équipements ludiques

242 - Au moins trois équipements de loisirs sont proposés au client.

Oui Non

Critère noté Non mesuré si établissement classé de 1 à 3 étoiles et ayant moins de 3 équipements. Pas de Non mesuré possible pour les établissements classés 4 et 5 étoiles. Exemples d'équipement de loisirs : piscine (extérieure et/ou intérieure), tennis, mini-golf, table de ping pong, espace massage, sauna, jacuzzi, salle d'animation, bibliothèque, jeux de société, terrain multi-sports, terrain de pétanque etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

243 - Bonus . Au moins deux équipements de loisirs supplémentaires sont proposés au client.

Oui Non

Bonus . Critère noté Non mesuré si établissement classé de 1 à 3 étoiles et ayant moins de 3 équipements. Pas de Non mesuré possible pour les établissements classés 4 et 5 étoiles. Exemples d'équipement de loisirs : piscine (extérieure et/ou intérieure), tennis, mini-golf, table de ping pong, espace massage, sauna, jacuzzi, salle d'animation, bibliothèque, jeux de société, terrain multi-sports, terrain de pétanque etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

244 - Les équipements et/ou le matériel de loisirs sont propres. Les espaces de pratique et/ou de stockage sont bien entretenus.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

245 - Les équipements et/ou le matériel de loisirs est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

246 - L'affichage concernant la sécurité relative à l'utilisation des équipements de loisirs est parfaitement visible, lisible, propre et en bon état.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipements ludiques. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

Les animations

247 - L'affichage concernant le déroulement ou l'organisation des activités proposées sur le site est parfaitement visible, lisible, propre et en très bon état.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'activité proposée. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

248 - Au moins une animation enfant est proposée par semaine.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

249 - Au moins une animation (en journée) adulte est proposée par semaine.

Oui Non Non Mesuré

Juillet Août. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

250 - Au moins une animation nocturne est proposée par semaine.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

251 - Le programme des animations est affiché et sa présentation est soignée.

Oui Non Non Mesuré

Prendre en compte la visibilité, lisibilité et bon état du support. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

252 - Le programme des animations et des activités est conforme à la documentation et/ou site internet

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

Les services à la clientèle

253 - Au moins trois services complémentaires sont à disposition du client.

Oui Non Non Mesuré

Exemples de services complémentaires : dépôt d'objets sécurisé, service courrier, fer et table à repasser, location de draps, mise à disposition de la presse du jour en consultation libre, réts de jeux de société, salle d'animation, bibliothèque, jeux de société, terrain multi-sports, terrain de pétanque. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

254 - Bonus - Au moins deux services complémentaires supplémentaires sont à disposition du client.

Oui Non Non Mesuré

Bonus Exemples de services complémentaires : dépôt d'objets sécurisé, service courrier, fer et table à repasser, location de draps, mise à disposition de la presse du jour en consultation libre, prêts de jeux de société, épicerie avec produits de première nécessité, service téléphone, laverie, mise à disposition de barbecue. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

255 - Une connexion wifi est disponible sur le camping.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

La prise en charge des enfants

256 - Au moins 3 équipements pour enfants ou bébés sont mis à la disposition du client

Oui Non Non Mesuré

Exemples d'équipements : WC, table à langer, baignoire, lit bébé, chauffe biberon, chaise haute, couverts adaptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

257 - Au moins un jeu pour les tous petits est proposé (bac à sable, bascule, etc.)

Oui Non Non Mesuré

Exemples : Bascule, bac à sable, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

258 - Une aire de jeux est proposée pour les enfants.

Oui Non Non Mesuré

Exemples : Balançoire, tourniquet, toboggan, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

259 - Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'espaces et d'équipements spécifiques. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

260 - Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'espaces et d'équipements spécifiques. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

261 - L'affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile), précisant l'âge des enfants pouvant utiliser ces jeux est parfaitement visible, lisible, propre et en bon état.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'espaces spécifiques. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

262 - Les équipements, les activités et les animations à destination des enfants et/ou bébés sont portés à la connaissance du client.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipements spécifique et d'activités. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

L'ESPACE BAR – PETITE RESTAURATION - SNACKING (si existant).

La salle de bar-petite restauration

263 - L'ambiance de la salle de bar - petite restauration est accueillante.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si présence d'une restauration traditionnelle et salle commune. La température et l'éclairage sont adaptés. Il n'y a pas de nuisances sonores ou olfactive. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

264 - La décoration de la salle de bar - petite restauration est harmonieuse.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si présence d'une restauration traditionnelle et salle commune. Absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

265 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds de la salle de bar - petite restauration sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si présence d'une restauration traditionnelle et salle commune. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

266 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds de la salle de bar - petite restauration sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si présence d'une restauration traditionnelle et salle commune. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

267 - Le mobilier de la salle de bar - petite restauration est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

268 - Le mobilier de la salle de bar - petite restauration est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

269 - Si bar existant, le comptoir et l'arrière du bar sont propres et ordonnés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur vérifie également que les verres sont bien propres. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

270 - Si bar existant, le comptoir et l'arrière du bar sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

271 - La terrasse est bien aménagée

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'offre de bar - petite restauration

272 - Il existe une carte de bar-restaurant.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible si présence d'un bar. L'affichage réglementaire des tarifs ne permet pas de valider le critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

273 - La carte de bar-restaurant est traduite.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de carte. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

274 - La carte de bar-restaurant est traduite dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Recommandé - noter Non mesuré si non vérifié. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

275 - La carte du bar-restaurant est soignée et attractive.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). La carte donne envie de consommer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

Le service du client au bar - petite restauration

276 - La table et les assises sont stables et propres.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

277 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur prend une consommation sur la carte de bar (soda, bière, jus de fruits). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

278 - La vaisselle est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

279 - La vaisselle est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

280 - Le client est spontanément salué par le personnel du bar - petite restauration. La prise en charge est rapide.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

281 - L'accueil est cordial.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Si le serveur est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

282 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de bar-restaurant est propre et soignée.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

283 - Le service est assuré avec professionnalisme.

Oui Non Non Mesuré

Utilisation d'un plateau, verre disposé correctement, etc. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3

284 - Les boissons sont servies avec des amuse-bouches.

Oui Non Non Mesuré

Toutes sortes d'accompagnement, boissons alcoolisées ou pas. La présence de cacahuètes valide le critère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

285 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

286 - Les plats sont servis à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

287 - Les toilettes du bar/petite restauration sont bien équipées.

Oui Non Non Mesuré

A minima présence d'un lave-main, de savon et d'un sèche-main (les toilettes du bar/restaurant peuvent être les sanitaires du camping si ceux-ci sont éloignés de moins de 30 m du bar/restaurant). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

288 - Les toilettes du bar/petite restauration sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

289 - Les toilettes du bar/petite restauration sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

LA RESTAURATION TRADITIONNELLE DU SITE (si existante)

L'offre de produits

290 - Les horaires d'ouverture sont affichés à l'extérieur et sont respectés.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

291 - La carte des plats et menus est affichée.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'accueil du client

292 - L'accueil est cordial à l'arrivée du client au restaurant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Le client est spontanément salué par le personnel du restaurant. Comportement souriant, ton aimable, etc. Si le serveur est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches. Le client est accompagné jusqu'à sa table. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

293 - La prise en charge est efficace et adaptée aux clientèles spécifiques.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. La remise des cartes est effectuée en moins de 5 minutes sauf affluence exceptionnelle. La remise des cartes s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités... Si une réservation a été effectuée, elle est vérifiée avec le client. Les plats en rupture sont annoncés spontanément, ainsi que les solutions alternatives. Réactivité par rapport aux clientèles familiales, en situation de handicap etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

294 - Le personnel de la restauration est capable d'assurer la prise en charge de la clientèle dans une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

295 - Bonus - Le personnel de la restauration est capable d'assurer la prise en charge de la clientèle dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - noter Non mesuré si non vérifié ou si absence de restauration. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une deuxième langue étrangère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Les cartes et les menus

296 - Il existe une carte de plats et de vins. Les cartes et menus sont soignés, attractifs. Une offre variée d'entrées, de plats, de desserts et de boissons est disponible.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). L'origine de la viande est visible à l'intérieur du restaurant. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

297 - Si l'établissement propose des spécialités maison (entrées, plats, ou desserts) et/ou des spécialités issues de la gastronomie locale ou élaborées à base de produits locaux (entrées, plats, fromages ou desserts), elles sont valorisées sur la carte.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si non existantes. La valorisation sur la carte peut être sous forme de : chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concernés.... Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

298 - La carte des menus est traduite au moins en une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Si carte non traduite, le personnel est capable d'expliquer la carte en anglais. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

299 - Bonus - La carte des menus est traduite en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Non Noter Non mesuré si non vérifié ou si absence de restauration traditionnelle. Si carte non traduite, le personnel est capable d'expliquer la carte en une deuxième langue. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

Le service du client au restaurant

300 - La prise de commande est rapide et complète. Le serveur est en mesure de conseiller le client (choix du vin, du plat, produits locaux...).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Interrogation sur la cuisson des viandes, proposition d'une boisson..Si méconnaissance ou impossibilité de réponse, l'aide peut être sollicitée auprès d'un autre membre du personnel. L'auditeur pose au moins une question sur l'origine ou la confection d'un plat, sur les vins proposés en favorisant les produits locaux/ plats de la gastronomie locale. L'auditeur vérifie le bon respect de la cuisson de la viande. Si absence de viande, l'auditeur formule une demande du type : changement de garniture, temps de préparation, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

301 - L'attitude de l'ensemble du personnel est professionnelle.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. La tenue corporelle et vestimentaire est propre et soignée, absence de discussions à caractère privé, absence de postures nonchalantes, maîtrise de l'environnement, attitude non stressée, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

302 - ""Le serveur souhaite un bon appétit ou une bonne dégustation au client, s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas. Il est attentif au bon déroulement du repas. L'attente entre les plats est gérée.""

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Panière à pain, carafe d'eau, etc. Le temps d'attente est laissé à discrétion de l'auditeur. L'auditeur note le temps d'attente si le point est pénalisé. Observation possible sur les tables voisines. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

303 - Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée.

Oui Non Non Mesuré

""Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Titulaire a minima d'un certificat d'aptitude professionnelle cuisine ou d'un brevet d'enseignement professionnel option cuisine, ou titulaire du titre de maître-restaureur. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base de trois ans. Sur déclaratif. Non Rattrapable"". Coef 1"

304 - Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne qualifiée.

Oui Non Non Mesuré

""Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Titulaire a minima d'un certificat d'aptitude professionnelle restaurant ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base d'une période de trois ans. Sur déclaratif. Non Rattrapable"". Coef 1"

305 - Le client est remercié et salué au moment de son départ du restaurant

Oui Non Non Mesuré

""Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Salutations par un Au revoir Madame, Au revoir Monsieur, etc. Constat visuel. Non Rattrapable"". Coef 3"

La salle de restaurant et la mise en place de la table

306 - L'aspect général de la salle de restaurant est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. La décoration et l'ameublement sont harmonieux et au goût du jour (absence décoration surannée). Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret... La mise en place de la table est harmonieuse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

307 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Assises confortables, largeur des tables adaptée au nombre de convives présents. Circulation aisée sans gêner les autres clients en se levant... L'intimité de chacune des tables est préservée. La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores internes/externes : bruits de cuisine, bruits de porte, voitures, trains.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

308 - Les revêtements muraux, les sols, les plafonds, les portes et les fenêtres de la salle de restaurant sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Contrôle également des rideaux et/ou voilages. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

309 - Les revêtements muraux, les sols, les plafonds, les portes et les fenêtres de la salle de restaurant sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Contrôle également des rideaux et/ou voilages. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

310 - Le mobilier de la salle de restaurant et la mise en place de la table sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier...Contrôle du nappage, des serviettes, des couverts, des verres, des assiettes, des ménagères. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

311 - Le mobilier de la salle de restaurant et la mise en place de la table sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier... Stabilité du mobilier (tables et chaises) . Contrôle du nappage, des serviettes, des couverts, des verres, des assiettes, des ménagères. Tolérance sur la présence de sets et de serviettes en papier en fonction du type de restauration. Si serviette en papier, elle ne se déchire pas facilement. Si existante, l'auditeur évalue également la terrasse. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'entrée / le plat principal / le fromage / le dessert / la boisson chaude en fin de repas

312 - La présentation de l'entrée est appétissante, les quantités de l'entrée sont bien proportionnées. Elle est à bonne température et savoureuse.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas d'entrée consommée. Peut être observé sur les tables voisines. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

313 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas de plat consommé. Peut être observé sur les tables voisines. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

314 - La présentation du plateau et/ou de l'assiette de fromages et/ou du dessert est appétissante, les quantités sont bien proportionnées. Les fromages et/ou les desserts sont à bonne température et savoureux.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas de fromage et/ou consommé. Peut être observé sur les tables voisines. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

315 - La boisson chaude est à bonne température et savoureuse. Le café est servi avec un accompagnement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration traditionnelle. Non mesuré si pas de café ou d'infusion consommés. Peut être observé sur les tables voisines. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

Le service du client au bar - petite restaurant

316 - Les toilettes de bar - petite restauration sont bien équipées.

Oui Non Non Mesuré

A minima présence d'un lave-main, de savon et d'un sèche-main (les toilettes du bar/restaurant peuvent être les sanitaires du camping si ceux-ci sont éloignés de moins de 30 m du bar/restaurant). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

317 - Les toilettes du bar/restaurant sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

318 - Les toilettes du bar/restaurant sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

LA SUPERETTE (si existante)

L'espace de vente

319 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

320 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

321 - Les horaires d'ouverture sont affichés à l'extérieur et sont respectés.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

L'offre de produits

322 - A minima, l'épicerie propose les produits suivants : des produits alimentaires (dont certains sont régionaux), des produits d'hygiène, des produits d'entretien, des souvenirs, des cartes postales et de la presse.

Oui Non Non Mesuré

Le choix des produits alimentaires permet de constituer un repas et un petit déjeuner. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

323 - A minima, l'épicerie propose du pain frais et des viennoiseries.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

324 - Les prix des produits sont lisiblement affichés.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

La prise en charge du client

325 - L'accueil et la prise de congé sont cordiales

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

326 - Le personnel est aimable et disponible

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

327 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : Tripadvisor, Zoover, etc. et l'interroge sur le contenu du dernier commentaire. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1

328 - L'établissement a mis en place un système d'alerte pour être informé des avis de consommateurs.

Oui Non Non Mesuré

Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1

329 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur demande à consulter les réponses formulées. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1

330 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Oui Non Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1

Le suivi des questionnaires de satisfaction

331 - Le questionnaire de satisfaction est disponible dans un endroit de passage du visiteur au moment de son départ.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion. Item validé si le questionnaire de satisfaction est validé par un QR code et/ou si questionnaire en ligne. La mise en place du questionnaire au moment du briefing ne valide pas le critère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

332 - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

333 - Bonus - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

334 - L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3

335 - Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si la gestion est centralisée par le réseau délégataire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

336 - Si un plan d'actions a été établi suite au pré-audit ou à l'audit précédent, celui-ci a été complété.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion ou si absence de plan d'action fourni par le Porteur de démarche. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

Le suivi des réclamations

337 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations, sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3

338 - L'établissement archive l'ensemble des réclamations dans un classeur dédié avec un tableau de suivi.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

339 - L'établissement dispose d'un courrier type de prise en compte d'une réclamation

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ce courrier type permet de répondre immédiatement à une réclamation formulée par mail et laisse le temps de faire les recherches si nécessaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

340 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3

341 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

Analyse de l'écoute client

342 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

L'écoute client est analysée

343 - L'écoute client est analysée

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, les audits qualité, etc. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1

344 - Le site a une connaissance fine de ses publics et met en œuvre un suivi de ses clients.

Oui Non Non Mesuré

Existence de d'une base de données client avec l'adresse mail, type de clientèle, provenance, etc. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

345 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.

Oui Non Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

346 - Le personnel est sensibilisé à la gestion économe de l'eau et de l'énergie.

Oui Non Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

La prise en compte de l'environnement

347 - Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

A minima : emballage, piles, verres... ET communiqué par affichage (carte, circulations...). Non mesuré si pas de tri organisé par la commune. Le tri sélectif est effectué par le personnel. Validé si écolabellisé. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

348 - L'établissement a mis en place au moins une mesure visant à réduire la production de déchets.

Oui Non Non Mesuré

Utilisation de piles rechargeables (télécommandes), utilisation produits d'accueil non jetables, réduction de la consommation de papier (utilisation recto-verso), compostage des déchets organiques, etc. Validé si écolabellisé. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1

349 - L'établissement a mis en place au moins trois mesures visant à réduire la consommation d'eau et/ou la consommation énergétique.

Oui Non Non Mesuré

Exemples de mesures : ampoules basse consommation, utilisation de papier recyclé, utilisation éco certifiée / écolabellisée, suivi et analyse des consommations d'eau et d'énergie, présence de double vitrage, robinets équipés de mitigeurs et de réducteurs de débit. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

350 - L'établissement utilise au moins deux produits présentant un faible impact sur l'environnement.

Oui Non Non Mesuré

Exemples : sacs en papier, serviettes en coton non blanchies au chlore, serviettes en papier contenant 30% de matières recyclées : papier recyclé, produits éco certifiés, utilisation de produits réemployables et recyclables. Validé si écolabellisé. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

351 - Présence d'une information présentant les actions du camping en faveur de l'environnement et/ou incitant les visiteurs à participer

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un affichage dans l'établissement ou sur le site internet. Validé si écolabellisé. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

352 - L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir

Oui Non Non Mesuré

Exemples de mesures : détecteurs de mouvements / minuterie / cellule photo électrique, contrôle automatique du chauffage/climatisation, mise en place de double vitrage, réducteurs de débit sur les douches/robinets, chasses d'eau à double débit, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

Les aspects sociaux

353 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui Non Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

La valorisation de la région

354 - L'établissement privilégie des produits issus de la production locale.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de restauration et de boutique. Exemple : eau minérale de la région, cadeaux souvenirs produits par l'établissement ou localement, produits régionaux, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

355 - Présence d'informations touristiques locales.

Oui Non Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support (classeur, présentoir, tablette, borne interactive). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

356 - L'établissement a mis en place une action de valorisation du territoire.

Oui Non Non Mesuré

Exemples d'action : carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de l'identité régionale lors de l'accueil, rappel de la région dans la décoration (photos, objets), prêt ou libre consultation de livres sur la région. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

357 - L'agenda des événements locaux (jours de marché, festivités, ...) de la semaine est porté à la connaissance de la clientèle

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

358 - Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur questionne le guide ou le personnel d'accueil : un point de vente d'un produit local ou un restaurant proposant des spécialités régionales, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

359 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Guide d'accueil d'un office de tourisme accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

360 - L'exploitant a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : hôtels, activités...

Oui Non Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

361 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

362 - Présence d'une documentation touristique en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Recommandé. Noter Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

363 - Si existant, le site participe à l'alimentation du système d'information touristique local.

Oui Non Non Mesuré

Dans le cadre de démarches territoriales uniquement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT (si plus de 5 employés)

Dispositions de management (si plus de 5 employés)

364 - Il y a une identification des besoins de formation et des compétences.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site sur la gestion des ressources humaines et s'assure que les étapes d'identification des besoins ont bien été prises en considération. Registre des formations et /ou fiches de. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1

365 - Le personnel est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1

366 - Le manager s'assure que l'ensemble du personnel (y compris stagiaires et bénévoles) est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1

367 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1

368 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site et les employés afin de s'assurer qu'une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan ont bien été réalisées. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1

369 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

370 - Un plan de nettoyage et de maintenance est mis en œuvre dans le camping.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

371 - Bonus - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - noter Non mesuré si non vérifié. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1