



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



L'établissement

Désignation	Hôtellerie de plein air (DOCID:qt161850)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Hôtellerie de plein air
Partenaire(s)	

L'évaluation

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	***
Type d'audit	Adhésion
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 d'amélioration

EVALUATION COMPLETE

PROMOTION ET COMMUNICATION

Présence numérique : visibilité et référencement

1 - Les informations relatives au camping disponibles sur au moins un moteur de recherche sont actualisées

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, pages jaunes partie gratuite,... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

2 - Les informations relatives au camping disponibles sur au moins un moteur de recherche sont complètes

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, bing, Pages jaunes... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. A minima: adresse, courriel, téléphone, jours et horaires d'ouverture et de dégustation, géolocalisation. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

3 - Une réservation par voie numérique est possible

Oui Non Non Mesuré

Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée, ou OTA pour hébergement, ou place de marché territoriale. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

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

Oui Non Non Mesuré

Réservation par le site internet ou par un OTA pour hébergement acceptées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Le site internet

5 - Le camping possède un site internet dédié

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Si présence d'un site internet propre au camping et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre au camping, le site internet du Partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

6 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés nom de la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

7 - 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 faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

8 - 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. Famille Information Communication

9 - 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. Famille Information Communication

10 - 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. Famille Information Communication

11 - 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. Famille Information Communication

12 - 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. Famille Information Communication

13 - 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. Famille Information Communication

14 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. ...Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

16 - BONUS - Le site internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non

Bonus noter Non mesuré si réponse négative Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

17 - 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. Famille Information Communication

18 - Le camping informe ses clients par mail ou / et sur son site internet des offres particulières, des nouveautés de la structure, etc.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

20 - 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

Non mesuré en cas d'adhésion et Non mesuré si absence de site internet. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence d'un lien vers le dispositif Qualité Territoriale le cas échéant (PACA, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Réseaux sociaux

22 - Le camping est présent sur au moins un réseau social

Oui Non

Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère et la présence sur Trip Advisor ne valident pas ce critère. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

23 - La page dédiée au camping sur le réseau social choisi par le Professionnel est actualisée

Oui Non Non Mesuré

Ex : Facebook,... Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

24 - La page dédiée au camping sur le réseau social choisi par le Professionnel est animée

Oui Non Non Mesuré

A minima une publication mensuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

25 - En cas d'audit de renouvellement, la Marque Qualité Tourisme est valorisée sur le réseau social choisi par le Professionnel

Oui Non Non Mesuré

A minima une publication annuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

L'outil de communication

26 - Le camping possède son propre outil de communication.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Tous supports autorisés sauf site internet/réseau social évalués par ailleurs Ex : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, carte de visite. L'établissement 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). La présence d'une carte visite permet de valider ce critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

28 - L'outil de communication est représentatif de l'offre

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

29 - 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. Famille Information Communication

30 - 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. Famille Information Communication

31 - 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. Famille Information Communication

32 - 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. Famille Information Communication

33 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Classement, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion ou si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

35 - BONUS - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

36 - 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, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie) Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Stratégie de communication

37 - Le camping fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Actions marketing sur les réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, presses locale, sponsoring, partenariat sportif/culturel, évènements locaux, autres. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

38 - Le camping fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle gérée par un de ses partenaires

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : OT, partenaire territorial et national Qualité Tourisme (chaîne commerciale, association). Les actions de l'OT et du Partenaire Qualité Tourisme (Campagne presse, radio, TV, participations à des salons,...) 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 9. Famille Information Communication

39 - BONUS : La présence numérique, les outils de communication et les actions de communication traduisent une identification des cibles

Oui Non

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative. Une réflexion sur la segmentation du marché a été menée par la structure et les cibles prioritaires ont été identifiées. Ces cibles sont immédiatement distinguables dans les outils de communication (clientèle internationale, séniors, famille, clientèle de proximité, affaires ou loisirs, etc.) et dans les actions de communication engagées (salons professionnels ciblés, communication institutionnelle adaptée, organisation et/ou participation à des évènements visés, etc.). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

40 - BONUS : La présence numérique, les outils de communication et les actions de communication traduisent le positionnement marketing de la structure

Oui Non

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Le positionnement marketing est clair. Il se différencie de la concurrence et correspond aux cibles identifiées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

41 - Il existe une cohérence graphique entre les différents supports de communication de la structure.

Oui Non Non Mesuré

Vérifier au minimum la cohérence graphique des supports imprimés et du site internet. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La prise de ligne

42 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

43 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

44 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le traitement de la demande

45 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

46 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

47 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

48 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

49 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

50 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

51 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

52 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

53 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

54 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

55 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le répondeur

56 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

57 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La demande d'informations

59 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

60 - 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. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

61 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

62 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

63 - 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

BONUS - Noté Non mesuré si non validé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

L'accès au camping

64 - 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. Famille Qualité de la prestation

65 - 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. Famille Qualité de la prestation

Le parking du camping

66 - 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. Famille Confort Propreté

67 - 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. Famille Confort Propreté

68 - 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. Famille Confort Propreté

69 - 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. Famille Confort Propreté

70 - 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. Famille Confort Propreté

71 - 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. Famille Qualité de la prestation

72 - 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. Famille Qualité de la prestation

73 - 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. Famille Confort Propreté

74 - 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. Famille Qualité de la prestation

75 - 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. Famille Confort Propreté

76 - 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. Famille Confort Propreté

77 - 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. Famille Confort Propreté

78 - 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. Famille Qualité de la prestation

79 - 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. Famille Confort Propreté

80 - 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. Famille Confort Propreté

Les affichages extérieurs

81 - 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. Famille Information Communication

82 - 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. Famille Information Communication

83 - 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. Famille Information Communication

84 - 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. Famille Confort Propreté

85 - 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. Famille Information Communication

86 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non

BONUS - Indiquer Non mesuré si réponse négative. 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. Famille Information Communication

LE BATIMENT D'ACCUEIL

L'aspect extérieur du bâtiment d'accueil

87 - 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. Famille Qualité de la prestation

88 - 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. Famille Confort Propreté

89 - 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. Famille Confort Propreté

L'aspect intérieur de bâtiment d'accueil

90 - 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. Famille Confort Propreté

91 - Le bâtiment d'accueil est spacieux.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

92 - 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. Famille Confort Propreté

93 - 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. Famille Confort Propreté

94 - 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. Famille Confort Propreté

95 - 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. Famille Confort Propreté

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

La prise en charge du client à l'arrivée

96 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

98 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

99 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

100 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

101 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

A minima le 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

BONUS - Ne pas pénaliser si réponse négative. Le client est accompagné quel que soit son mode d'hébergement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

105 - BONUS - Si plusieurs emplacements sont libres, le client a le choix de son emplacement.

Oui Non

BONUS - Noté Non mesuré si non validé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Validation sur observation des contrats passés. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

107 - Le contrat de location est traduit en anglais.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

La prise en charge du client durant le séjour

108 - 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 le piscine, fonctionnement du Wifi, présence d'un distributeur d'argent à proximité, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

110 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le départ du client

111 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

113 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

114 - Le client est remercié pour son règlement.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

116 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'information à la clientèle

117 - 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. Famille Information Communication

118 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

119 - 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. Famille Information Communication

120 - 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. Famille Information Communication

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

Oui Non

BONUS - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

L'HEBERGEMENT

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

122 - Les emplacements sont bien numérotés et facilement identifiables.

Oui Non Non Mesuré

La délimitation est claire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

123 - Les emplacements sont bien intégrés au paysage.

Oui Non Non Mesuré

Absence d'alignement rectiligne des emplacements. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

124 - 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. Famille Confort Propreté

125 - 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. Famille Confort Propreté

126 - 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. Famille Confort Propreté

127 - 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. Famille Confort Propreté

128 - 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. Famille Qualité de la prestation

L'emplacement nu

129 - L'emplacement est bien plat

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

130 - 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. Famille Confort Propreté

L'aspect extérieur du locatif

131 - Le dessous des mobil-homes est aménagé ou décoré de manière esthétique.

Oui Non Non Mesuré

Ex : plantations, bandeaux...La tuyauterie n'est pas apparente. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

132 - 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. Famille Qualité de la prestation

133 - Le mobilier extérieur est harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

Absence de mobilier dépareillé etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

134 - 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. Famille Confort Propreté

135 - 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. Famille Confort Propreté

L'aspect général intérieur du locatif

136 - 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. Famille Confort Propreté

137 - Le locatif est bien agencé et fonctionnel.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

140 - L'éclairage général du locatif est satisfaisant.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

141 - Les sols sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté

142 - Les sols sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté

143 - 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. Famille Confort Propreté

144 - 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. Famille Confort Propreté

145 - 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. Famille Confort Propreté

146 - 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. Famille Confort Propreté

147 - L'occultation est efficace.

Oui Non Non Mesuré

Pas de rai de lumière. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

Le couchage du locatif

148 - 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. Famille Confort Propreté

149 - 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. Famille Confort Propreté

150 - 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. Famille Confort Propreté

Le mobilier du locatif

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

152 - 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. Famille Confort Propreté

153 - 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. Famille Confort Propreté

154 - 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. Famille Confort Propreté

Les équipements intérieur du locatif

155 - 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. Famille Confort Propreté

156 - 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. Famille Confort Propreté

157 - 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. Famille Confort Propreté

158 - 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. Famille Confort Propreté

159 - 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. Famille Confort Propreté

L'information à la clientèle dans le locatif

160 - 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. Famille Information Communication

161 - 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. Famille Information Communication

162 - 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. Famille Information Communication

163 - 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. Famille Confort Propreté

164 - 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. Famille Information Communication

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

Oui Non

BONUS - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

La salle de bains du locatif

166 - 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. Famille Confort Propreté

167 - 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. Famille Confort Propreté

168 - 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. Famille Confort Propreté

169 - 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. Famille Confort Propreté

170 - 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. Famille Confort Propreté

171 - 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. Famille Confort Propreté

172 - 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. Famille Confort Propreté

173 - 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. Famille Confort Propreté

174 - 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. Famille Confort Propreté

L'assistance

175 - 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 réponse négative . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

176 - 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. Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

L'HEBERGEMENT N°2

L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu (Hébergement n°2)

180 - 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. Famille Confort Propreté

181 - 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. Famille Confort Propreté

L'aspect général intérieur du locatif (Hébergement n°2)

182 - 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. Famille Confort Propreté

183 - 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. Famille Confort Propreté

184 - 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. Famille Confort Propreté

185 - 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. Famille Confort Propreté

186 - 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. Famille Confort Propreté

Le couchage du locatif (Hébergement n°2)

187 - 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. Famille Confort Propreté

L'HEBERGEMENT N°3

L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu (Hébergement n°3)

188 - 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. Famille Confort Propreté

189 - 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. Famille Confort Propreté

L'aspect général intérieur du locatif (Hébergement n°3)

190 - 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. Famille Confort Propreté

191 - 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. Famille Confort Propreté

192 - 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. Famille Confort Propreté

193 - 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. Famille Confort Propreté

194 - 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. Famille Confort Propreté

Le couchage du locatif (Hébergement n°3)

195 - 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. Famille Confort Propreté

LES BLOCS SANITAIRES N°1

L'aspect extérieur des sanitaires communs (bloc sanitaire n°1)

196 - 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. Famille Qualité de la prestation

197 - 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. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

198 - 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. Famille Confort Propreté

199 - Les revêtements extérieurs du bloc sanitaire sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

200 - 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. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

Les lavabos (bloc sanitaire n°1)

202 - Les sanitaires et les équipements sont nettoyés régulièrement

Oui Non Non Mesuré

Soit l'auditeur vérifie 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. Famille Confort Propreté

203 - 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. Famille Qualité de la prestation

204 - 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. Famille Confort Propreté

205 - 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. Famille Confort Propreté

206 - 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. Famille Confort Propreté

207 - Les lavabos sont en bon état de fonctionnement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

208 - Les WC sont bien équipés.

Oui Non Non Mesuré

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

209 - Les WC hommes et femmes sont distincts.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

211 - 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. Famille Confort Propreté

212 - 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. Famille Confort Propreté

213 - Les WC sont en bon état de fonctionnement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

214 - 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. Famille Confort Propreté

215 - 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. Famille Qualité de la prestation

216 - 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. Famille Qualité de la prestation

217 - Les douches sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

218 - Les douches sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

219 - 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. Famille Confort Propreté

220 - 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. Famille Confort Propreté

221 - 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. Famille Confort Propreté

LES BLOCS SANITAIRES N°2

L'aspect extérieur des sanitaires communs (bloc sanitaire n°2)

222 - 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. Famille Qualité de la prestation

223 - 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. Famille Qualité de la prestation

224 - 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. Famille Confort Propreté

225 - Les revêtements extérieurs du bloc sanitaire sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

226 - 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. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

Les lavabos (bloc sanitaire n°2)

228 - Les sanitaires et les équipements sont nettoyés régulièrement

Oui Non Non Mesuré

Soit l'auditeur vérifie 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. Famille Confort Propreté

229 - 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. Famille Qualité de la prestation

230 - 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. Famille Confort Propreté

231 - 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. Famille Confort Propreté

232 - 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. Famille Confort Propreté

233 - 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. Famille Confort Propreté

234 - Les WC sont bien équipés.

Oui Non Non Mesuré

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

235 - Les WC hommes et femmes sont distincts.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

237 - 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. Famille Confort Propreté

238 - 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. Famille Confort Propreté

239 - 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. Famille Confort Propreté

240 - 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. Famille Confort Propreté

241 - 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. Famille Qualité de la prestation

242 - 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. Famille Qualité de la prestation

243 - Les douches sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

244 - Les douches sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

245 - 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. Famille Confort Propreté

246 - 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. Famille Confort Propreté

247 - 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. Famille Confort Propreté

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

L'intérieur du camping

248 - 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. Famille Qualité de la prestation

249 - 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. Famille Qualité de la prestation

250 - 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. Famille Qualité de la prestation

251 - 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. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

253 - La végétation est bien entretenue.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

254 - 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. Famille Confort Propreté

255 - Le ramassage des déchets ne génère pas de nuisances

Oui Non Non Mesuré

sonores, olfactives.... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Les salles communes

256 - 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. Famille Confort Propreté

257 - 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. Famille Confort Propreté

258 - 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. Famille Confort Propreté

259 - 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. Famille Confort Propreté

La piscine (si existante)

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

Oui Non Non Mesuré

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

261 - 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. Famille Confort Propreté

262 - 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. Famille Confort Propreté

263 - 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. Famille Confort Propreté

264 - 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. Famille Qualité de la prestation

265 - 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. Famille Confort Propreté

266 - 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. Famille Confort Propreté

Les équipements ludiques

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

Oui Non Non Mesuré

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. Famille Qualité de la prestation

268 - 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. Famille Qualité de la prestation

269 - 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. Famille Confort Propreté

270 - 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. Famille Confort Propreté

271 - 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. Famille Information Communication

Les animations

272 - 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. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Juillet Août. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

276 - 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. Famille Qualité de la prestation

277 - 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. Famille Qualité de la prestation

Les services à la clientèle

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

Oui Non Non Mesuré

Exemples de services complémentaires : dépôt d'objets sécurisés, 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. Famille Qualité de la prestation

279 - BONUS - Au moins deux services complémentaires supplémentaires sont à disposition du client.

Oui Non

BONUS Exemples de services complémentaires : dépôt d'objets sécurisés, 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. Famille Qualité de la prestation

280 - Une connexion wifi est disponible sur le camping.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

La prise en charge des enfants

281 - 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. Famille Qualité de la prestation

282 - 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. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Exemples : Balançoire, tourniquet, toboggan, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

284 - 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. Famille Confort Propreté

285 - 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. Famille Confort Propreté

286 - 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. Famille Information Communication

287 - 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. Famille Information Communication

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

La salle de bar-petite restauration

288 - 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. Famille Confort Propreté

289 - 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. Famille Confort Propreté

290 - 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. Famille Confort Propreté

291 - 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. Famille Confort Propreté

292 - 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. Famille Confort Propreté

293 - 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. Famille Confort Propreté

294 - 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. Famille Confort Propreté

295 - 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. Famille Confort Propreté

296 - La terrasse est bien aménagée

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

L'offre de bar - petite restauration

297 - 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. Famille Information Communication

298 - La carte de bar-restaurant est traduite.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

300 - 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. Famille Information Communication

Le service du client au bar - petite restauration

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

302 - 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. Famille Qualité de la prestation

303 - La vaisselle est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

304 - La vaisselle est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

305 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

306 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

308 - Le service est assuré avec professionnalisme.

Oui Non Non Mesuré

Utilisation d'un plateau, verre disposé correctement, etc. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

309 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

310 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

311 - Les plats sont servis à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

312 - 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. Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

314 - Les toilettes du bar/petite restauration sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

LA RESTAURATION TRADITIONNELLE DU SITE (si existante)

L'offre de produits

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

316 - La carte des plats et menus est affichée.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

L'accueil du client

317 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

318 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

319 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

BONUS - noter Non mesuré si réponse négative 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Les cartes et les menus

321 - 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. Famille Information Communication

322 - 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. Famille Information Communication

323 - 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. Famille Information Communication

324 - BONUS - La carte des menus est traduite en une deuxième langue étrangère.

Oui Non

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative 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. Famille Information Communication

Le service du client au restaurant

325 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

326 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

327 - 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. Pannière 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

328 - 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-restaurateur. 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

329 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

330 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

331 - 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. Famille Confort Propreté

332 - 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. Famille Confort Propreté

333 - 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. Famille Confort Propreté

334 - 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. Famille Confort Propreté

335 - 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. Famille Confort Propreté

336 - 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. Famille Confort Propreté

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

337 - 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. Famille Qualité de la prestation

338 - 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. Famille Qualité de la prestation

339 - 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. Famille Qualité de la prestation

340 - 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. Famille Qualité de la prestation

Le service du client au bar - petite restauration

341 - 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. Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

343 - Les toilettes du bar/restaurant sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

LA SUPERETTE (si existante)

L'espace de vente

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

345 - 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. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

L'offre de produits

347 - 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. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

349 - Les prix des produits sont lisiblement affichés.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

La prise en charge du client

350 - 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. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

351 - Le personnel est aimable et disponible

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'ECOUTE CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

352 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.

Oui Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : Tripadvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro ...etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

353 - L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 2 sites d'avis en ligne

Oui Non Non Mesuré

Sur déclaratif mais l'auditeur doit constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

355 - 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le suivi de la satisfaction

356 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe

Oui Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, ...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client, et de personnaliser les réponses (Le livre d'or en texte libre net l'utilisation des « pouces levés » sans réponse circonstanciée, ne sont pas un outil de recueil et de mesure). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

357 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction

Oui Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (TA, Facebook) sur le site internet du pro, sans préciser qu'il s'agit d'un outil de recueil de la satisfaction ou d'avis ne permet pas de valider le critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

358 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

359 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non

Bonus- Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le suivi des réclamations

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

Oui Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La mise en œuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par le professionnel. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

362 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

363 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

Oui Non Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

364 - 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. Famille Développement Durable

365 - 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. Famille Développement Durable

La prise en compte de l'environnement

366 - 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. Famille Développement Durable

367 - 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. Famille Développement Durable

368 - 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. Famille Développement Durable

369 - 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. Famille Développement Durable

370 - 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. Famille Développement Durable

371 - 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. Famille Développement Durable

Les aspects sociaux

372 - 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. Famille Développement Durable

373 - BONUS- L'établissement est labellisé tourisme et handicap pour au moins deux handicaps

Oui Non

BONUS- Ne pas pénaliser si réponse négative. Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Développement Durable

La valorisation de la région

374 - 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. Famille Développement Durable

375 - 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. Famille Développement Durable

376 - 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. Famille Développement Durable

377 - 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. Famille Développement Durable

378 - 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. Famille Développement Durable

379 - 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. Famille Développement Durable

380 - 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. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Recommandé. Noter Non mesuré si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

383 - 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. Famille Développement Durable

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

384 - Le site a une connaissance fine de ses publics et met en œuvre un outil de comptage des visiteurs.

Oui Non Non Mesuré

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

385 - 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

386 - 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. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non

Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

388 - Le personnel 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. Famille Qualité de la prestation

389 - 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. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

390 - L'établissement favorise et prend en compte les suggestions de pistes d'améliorations de son personnel. Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité de la part du personnel est mis en œuvre (cahier, boîte à idées, réunions, etc.)

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

391 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés.

Oui Non Non Mesuré

L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

393 - 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'actions fourni par le Partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

394 - 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 poste. contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation