



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



### L'établissement

Désignation	Hôtellerie de plein air
Adresse	
Responsable de l'établissement	***
Filière	
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-débranché, 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. La remise des cartes est effectuée en moins de 5 minutes sauf affluence exceptionnelle. Le 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