

ACTIVITES DE LOISIRS ET SITES

N°	ENGAGEMENTS ACTIVITES DE LOISIRS ET SITES	OUI	NON	NA*(non applicable)
	RESERVATION / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION			
1	Le personnel doit téléphoniquement accueillir le client de manière agréable, courtoise, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées. Il est de même pour la prise de congé.			
2	La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 5 secondes, possibilité de laisser un message sur un répondeur ou renvoi à un autre numéro ou communication des heures d'ouverture			
3	L'identité du site/prestation doit être précisée dans la formule d'accueil.			
4	La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge (nombre de personnes, de nuits pour un établissement, date et heure d'arrivée et orthographe du nom...).			
5	Dans le cadre d'une demande d'informations ou d'une réservation, les informations transmises aux clients doivent être précises et complètes			
6	La confirmation de la prise en compte de la demande du client doit être réalisée de manière détaillée dans le but de rassurer le client (Reformulation détaillée de la réservation // site pour un restaurant).			
7	L'envoi d'informations ou la confirmation d'une réservation par courrier doit correspondre à la demande du client, doit intégrer un détail sur les services, les horaires, les activités, ...et être fait sous 72 heures.(en période d'activité)			
	ACHEMINEMENT SUR LE LIEU			
8	La signalétique d'accès aux sites doit être visible, lisible, uniforme, et doit faciliter la localisation du site (si existante)et conforme à la réglementation en vigueur en terme de signalisation et de publicité			
9	Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état. (si existant)			
	SIGNALETIQUE A L'ARRIVEE SUR LE LIEU			
10	Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées et apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du réseau (si appartenance à un réseau) (plaque Accueil ou avec le nom de l'établissement, panneau de classement "Tourisme") et conforme à la réglementation en vigueur en terme de signalisation et de publicité			
11	L'affichage d'informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus...) doit être parfaitement lisible et compréhensible, en plusieurs langues (traduit au moins en une langue suivant la fréquentation de l'établissement), et bien présenté.			
	EXTERIEURS			
12	Un parking/garage privé ou une possibilité de stationnement (gratuit ou payant) doit être mis à la disposition du client. (autant que possible)			
13	Les extérieurs doivent bénéficier d'un éclairage (abords, parking, entrée, enseigne) en bon état.			
14	Si les extérieurs sont aménagés, ils doivent être équipés de manière confortable avec du mobilier de qualité : terrasse avec mobilier de jardin, .			
15	Le cadre authentique doit être conservé et la culture du pays ou de la région doit être respectée (utilisation de matériaux naturels et régionaux pour les construction),...ou bien il doit y avoir une homogénéité architecturale certaine.			
16	Les extérieurs doivent être agrémentés de végétation, fleurs, arbres...espaces verts. (si existants)			
17	Les extérieurs doivent être propres et en bon état (chemins d'accès, parking, espaces verts, terrasse, piscine et mobilier de jardin si présent, façades, toitures, enseignes et signalétique, portes, fenêtres et éclairages).			
	ACCUEIL DU CLIENT - SUIVI PENDANT LA PRESTATION - DEPART			
18	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées, propres et en harmonie avec le site ou conformes à la norme en place.			
19	Les temps d'attente et des files d'attente doivent être gérés de manière optimale et organisée.			

ACTIVITES DE LOISIRS ET SITES

N°	ENGAGEMENTS ACTIVITES DE LOISIRS ET SITES	OUI	NON	NA*(non applicable)
20	Le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées. Il en est de même pour la prise de congé.			
21	Le personnel lors de l'accueil et de la prestation doit être présent, disponible et attentif.			
22	Prise en compte du client de façon optimum, collecte et recherche des informations, reformulation des données, enregistrement rapide et complet. (Prise en considération des besoins et demandes du client, exploitation de la phase de découverte)			
23	Les informations téléphoniques données au client pendant la prestation, doivent être rapides, courtoises et efficaces.			
24	La prise en charge du client doit se faire par une personne habilitée et formée.			
25	La prise en charge du client peut être faite en plusieurs langues (une langue étrangère minimum), avec des documents dans la langue parlée par le client (autant que possible selon la fréquentation de l'établissement).			
26	Le personnel doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, avec toutes les informations nécessaires. Proposer des alternatives si le service ne peut être assuré			
27	Présenter de manière attractive les différents services, en donnant les informations nécessaires. (si services annexes existants)			
28	L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible.			
29	L'espace d'accueil est ouvert pour recevoir le client, il est accueillant, avec une décoration adaptée (fleurs, bonbons...).			
30	Les informations utiles (tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement acceptés) sont présentes, de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en bon état.			
31	La découverte de la région est valorisée par la mise à disposition du client de la documentation régionale et des informations touristiques écrites et orales (documents mis à disposition par l'OT selon procédure définie).			
32	Le client bénéficie d'une assistance permanente tout au long de la prestation.			
33	Facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture par rapport aux prestations achetées, rapidité des formalités.			
34	Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.			
SERVICES GENERAUX				
35	Un espace d'accueil ou de détente (lecture, jeux, TV...) confortable doit être mis à la disposition du client. (Pour les Sites, il s'agira d'un endroit où le client peut s'asseoir et prendre des notes.)			
36	Possibilité de mettre à la disposition du client, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où il en ferait la demande (point phone ou téléphone de l'établissement).			
37	Le client doit bénéficier de parties communes non bruyantes offrant une température agréable.			
38	Les infrastructures doivent être confortables, harmonieuses, ordonnées et accueillantes dans la décoration et le mobilier utilisé.			
39	L'établissement doit être équipé pour l'accès aux personnes à mobilité réduite, aux poussettes et aux personnes âgées. (dans la mesure du possible)			
40	Une signalétique claire, visible, homogène et en bon état doit être en place au niveau des parties communes (bureaux de réception, sanitaires, ...).			
41	L'éclairage doit être adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement.			
42	Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériel et équipements disponibles doivent être propres et en bon état.			
43	Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations clients (panneaux, signalétiques) doivent être parfaitement visibles, propres et en bon état. (Affichage des plans d'évacuation et numéros de téléphone d'urgence)			

ACTIVITES DE LOISIRS ET SITES

N°	ENGAGEMENTS ACTIVITES DE LOISIRS ET SITES	OUI	NON	NA*(non applicable)
SANITAIRES (si sanitaires publics existants)				
44	Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client. Individuelles : poubelle à pédale, brosse WC, papier en quantité ; Communes : essuie-mains tissu ou électrique, savon ou distributeurs, poubelle à pédale, brosse WC, papier en quantité etc.			
45	Les revêtements muraux, sols et plafonds et les équipements (robinetterie, joints, lavabo, miroir, WC, chasse d'eau, VMC) doivent être en bon état et propres.			
46	Les sanitaires communs hommes et femmes doivent être séparés. (dans la mesure du possible)			
47	Les sanitaires doivent être équipés pour l'accès aux personnes à mobilité réduite. (dans la mesure du possible)			
48	Le système d'évacuation et de distribution des fluides doit être optimal (bon débit d'eau et eau chaude en quantité suffisante, évacuation des eaux usées efficace).			
49	L'éclairage doit être suffisant et bon état de fonctionnement.			
50	Les sanitaires doivent être bien ventilés (VMC, ouverture/fenêtre, extraction d'air, absence de mauvaises odeurs...).			
PRISE EN CHARGE DES ENFANTS (si existante)				
51	Si présence d'une aire de jeu à la disposition des enfants (quel que soit leur âge), elle doit être en bon état, propre et sans danger.			
52	Des équipements pour bébé, par le système de kit, de nurseries, crèches sont mis à la disposition des clients. Ces équipements sont adaptés, propres et en bon état. (Chaises pour bébé, tables à langer, baignoires, toilettes,)			
53	L'accueil et les services sont adaptés aux familles avec enfants, en proposant, une assistance à l'accueil, des animations tout âge dans la mesure du possible.			
54	L'affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile) est parfaitement visible, propre et en bon état			
ENGAGEMENTS SPECIFIQUES A ARGELES SUR MER				
ACCUEIL FAMILLES				
55	Prendre en compte les enfants lors des demandes d'information, lors de demandes - téléphone ou face à face- déterminer s'il y a des enfants, compléter et leur(s) âge(s)			
56	Fournir les informations spécifiques en fonction de l'âge des enfants à la famille ou aux adultes les accompagnant: Avoir une documentation spécifique			
57	Prendre en compte les enfants venant avec les parents: Espace aménagé avec table et chaises, coloriage et livres. Affiches à hauteur d'enfant présent sur les activités proposées.(si possible)			
58	Avoir des expressions et gestes d'accueil pour les enfants			
59	S'engager à faire la promotion des services et produits adaptés aux familles.			
60	Tenir compte des demandes, des suggestions, des appréciations des parents et des enfants.			
RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT				
61	Utilisation prioritaire des produits recyclables et biodégradables			
62	Tri sélectif des déchets recyclables sur les sites équipés			
63	Mise en place de mesures favorisant les économies d'énergie			
64	Participation aux opérations municipales de sensibilisation à la propreté et à l'embellissement de la ville			
ACCUEIL CLIENTELE HANDICAPEE				
65	Fournir l'information spécifique relative aux structures accessibles aux clientèles handicapées			
66	Favoriser l'accès aux prestations aux clientèles handicapées:lister les aménagements réalisés.			

ACTIVITES DE LOISIRS ET SITES

N°	ENGAGEMENTS ACTIVITES DE LOISIRS ET SITES	OUI	NON	NA*(non applicable)
	ENGAGEMENTS MESURE ET AMELIORATION QUALITE			
200	Les clients ont a leur disposition des formulaires de suggestions et des questionnaires de satisfaction.			
201	La collecte des questionnaires est organisée selon les modalités du CQL.			
202	Les réclamations sont prises en compte tous les jours et traitées dans un délai de trois jours.(ou transmises dans un délai de trois jours à l'animateur qualité station si établissement pas concerné)			
203	Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité d'accueil de la part du personnel est mis en œuvre. (cahier, boîte à idées, réunions, etc. ; Favoriser l'expression du personnel)			
204	La collecte de ces données et leur analyse est organisée régulièrement			
205	Les éventuelles actions correctives mises en œuvre après remarques et suggestions du personnel sont enregistrées.			
206	Un plan d'action d'amélioration de la qualité d'accueil est établi, planifié et mis en œuvre. (incluant par exemple des actions de formation .Ces actions concernent l'ensemble du personnel qu'il soit permanent ou saisonnier Année N+1)			
207	Les bilans (synthèse et analyse) et les actions mis en œuvre sont transmis à l'animateur qualité station.			
208	Un responsable qualité est nommé et dispose de l'autorité nécessaire pour le respect des engagements du Plan qualité station			
209	Les documents de présentation de la démarche qualité par l'office sont mis à la disposition des clients.			
210	Le représentant du prestataire participe à la réunion annuelle sur la démarche Plan qualité station.			
211	Les synergies avec les associations partenaires et prescripteurs locaux sont favorisées.			
212	Les enregistrements sur la qualité de son travail et qui apportent la preuve du respect des engagements sont conservés et disponibles pour les contrôles externes.(un classeur Qualité des lieux dans lequel seront consignés tous les constats faits, les solutions proposées, les moyens mis en œuvre, les résultats obtenus, la méthodologie, les résultats des questionnaires de satisfaction des visiteurs)			
213	L'animateur qualité station est informé de tous changements susceptibles d'affecter le niveau de conformité (Travaux, suppression de services, etc.)			
214	Le personnel saisonnier est informé et formé sur le respect des exigences le concernant (Livret d'accueil,etc.)			
215	Le prestataire s'engage à disposer d'un accès internet et d'une adresse e-mail pour permettre l'administration et la communication au niveau du réseau			