



## ENGAGEMENT CAMPING QUALITÉ DES ADHÉRENTS

Les signataires du présent Engagement s'engagent à respecter totalement et sans réserve :

- les dispositions qu'il contient, visant la plus grande qualité du service rendu au Client,
- et, d'une manière plus large, les décisions et orientations définies par l'Association Nationale.

Le gestionnaire est responsable de l'application de cet Engagement.

Le gestionnaire respecte, dans le temps, les critères qui ont déterminé l'attribution du label.

### **1. ENGAGEMENTS QUALITÉ FONDAMENTAUX :**

Le gestionnaire s'engage à respecter en toute occasion, auprès de ses clients et prospects, les six promesses fondamentales suivantes :

#### **1.1- Une information précise sur les services assurés**

Sur demande du client, l'établissement fournit des informations claires, sincères et complètes. La documentation fournie doit préciser les horaires du bureau d'accueil, la liste des services et équipements de loisirs annexes, avec leurs dates d'ouverture si elles sont différentes des dates d'ouverture du camping. Si certains services ou équipements mentionnés sont extérieurs aux limites du terrain cela doit être clairement spécifié, et leur distance de l'entrée du terrain doit être précisée.

#### **1.2- Une propreté irréprochable**

Cette propreté irréprochable doit être assurée sur toute la période d'ouverture et en tous lieux du terrain, y compris les pré-enseignes ou panneaux publicitaires extérieurs au terrain.

#### **1.3- Un emplacement privatif soigné**

Les exigences des normes en matière de numérotation et de délimitation des emplacements doivent être appliquées au sens le plus strict. Le client dispose ainsi d'un espace privatif.

L'adhérent prend toutes les mesures nécessaires pour garantir le calme et la tranquillité sur le terrain.

L'établissement et ses abords sont aménagés et agrémentés au mieux, dans un souci d'esthétique et de bon goût, pour une bonne intégration au site et à l'environnement.

La décoration et le fleurissement font l'objet d'un soin particulier.

#### **1.4- Un accueil chaleureux et une ambiance conviviale**

Les heures d'ouvertures du bureau d'accueil sont affichées. Une permanence est assurée 24h/24 pour les cas d'urgence ou bien le client est informé de la méthode pour joindre un responsable, ou sortir du terrain.

L'hospitalité, la disponibilité, la prévenance, l'efficacité et la présentation du personnel font l'objet d'une attention toute particulière, contribuant à un séjour agréable, chaleureux et convivial.

Pour faciliter l'information préalable et le séjour de ses clients étrangers, l'établissement est en mesure de renseigner par oral et par écrit en une langue étrangère au moins (signalisation, cartes et menus, informations).

Le personnel qualifié est sensibilisé par la direction à la nécessité d'une excellente qualité des services, qui est l'affaire de tous.

Le séjour des clients est facilité et agrémenté par tous moyens utiles, notamment la mise à disposition :

- d'informations sur les services et installations de l'établissement,
- d'informations sur les services d'urgence (médecin, pharmaciens, pompiers,...) et sur les services extérieurs généraux (banques, réparateurs automobiles,...),
- d'informations sur les possibilités d'activités touristiques, de loisirs et culturelles locales, avec mention de leur distance,
- d'équipements courants de logistique et de confort : pour téléphoner, pour recevoir des messages urgents, ...
- d'équipements de loisirs et d'une animation sur place conformes à la publicité de l'établissement,
- des produits de première nécessité de boisson et d'alimentation,
- d'une aide aux démarches du client, par exemple pour la recherche, le choix et la réservation d'une prochaine étape.

Dans l'éventualité de location de chalets, résidences mobiles, caravanes, bungalows de toile, studios,..., un soin particulier est porté à leur agencement et à leur bon état général.

Une attention particulière est accordée au client à son départ, ainsi qu'aux formalités. Une facture lui est fournie ainsi que toutes explications souhaitées.

Une liaison étroite existe avec le Syndicat d'Initiative, l'Office de Tourisme ou tout autre organisme touristique local.

L'établissement se tient à l'écoute de la clientèle pour toute suggestion.

### **1.5- Un environnement valorisé et respecté**

Le gestionnaire de camping s'engage à conserver la nature et l'environnement, à aménager son camping avec respect, protection et recherche de solutions environnementales adaptées. L'aménagement paysager et les économies d'énergie sont des priorités pour Camping Qualité, participant ainsi à la préservation d'un environnement de plus en plus menacé.

### **1.6- Une éco-responsabilité affirmée**

Le gestionnaire du camping gère son établissement de façon durable et éco-responsable. Des solutions écologiques et respectueuses de l'environnement sont utilisées pour le camping : Gestion des déchets, utilisation des énergies, gestion de l'eau et en interne : Communication, implantation dans la vie locale...

## **2. ENGAGEMENT DE CONFORMITE :**

2.1- Le gestionnaire accepte sans réserve la grille de vérification, l'ensemble des critères d'appréciation qui y sont définis ainsi que le mode de notation.

Le gestionnaire devra s'efforcer de satisfaire au plus grand nombre possible de critères, et d'améliorer constamment son niveau de qualité.

2.2- Pour bénéficier du label, les prestations fournies doivent atteindre au minimum le taux de conformité fixé en Assemblée Générale par l'Association Camping Qualité lors des audits effectués au moyen de la grille de vérification sur l'ensemble des critères.

2.3- Les audits sont réalisés par un cabinet d'études issu du secteur concurrentiel. Le label de qualité n'est acquis et ne peut être utilisé par le gestionnaire qu'après validation des résultats d'audits et contrôles, selon les modalités définies par le règlement intérieur de l'Association.

### **3. LOCATION - TARIFS :**

Tous les tarifs sont sincères, clairement exprimés (taxe de séjour précisée) et strictement appliqués et ils sont affichés à l'entrée de l'établissement

### **4. PUBLICITE ET PROMOTION :**

4.1- La plaque émaillée Camping Qualité est placée en évidence à l'entrée de l'établissement aux frais de l'adhérent. Il authentifie son appartenance à l'Association, et la vitrophanie fournie, porte le millésime de l'année en cours. L'association remet cette plaque émaillée à l'établissement, mais en demeure propriétaire.

4.2- L'adhérent de l'Association Nationale lui reconnaît toute capacité de décision portant attribution ou retrait du label, et toute capacité à reproduire les informations fournies sous leur signature.

4.3- L'adhérent s'engage à promouvoir et commercialiser le label Camping Qualité dans un esprit de réseau et à mettre à la disposition de sa clientèle les documentations éditées par Camping Qualité National.

4.4- L'adhérent désirant faire figurer le label Camping Qualité sur son papier à lettres, ses cartes et ses menus, documents, guides et toute publicité, doit respecter la charte graphique.

4.5- L'adhérent s'engage à renseigner et à mettre à jour les informations (tarifs, disponibilités, photos) pour le portail campingqualite.com le plus tôt possible et avant le mois de février de chaque année. Ces informations doivent être complètes, exhaustives et tenues à jour tous les mois afin de délivrer une information précise et vraie sur le site de Camping Qualité (campingqualite.com) et sur les sites des partenaires de Camping Qualité (exemple : ffcc.fr).

4.6- Les informations, photos, tarifs et disponibilités du camping sont à administrer via le compte Secureholiday du camping fourni par CTOUTVERT. Afin de faciliter la mise à jour des disponibilités sur campingqualite.com, le camping s'engage à mettre en place une passerelle entre Secureholiday et son logiciel de gestion de planning (Inaxel, Sequoiasoft, Plein Air, ...) quand cela est possible techniquement.

4.7- L'adhérent autorise Camping Qualité à utiliser les visuels de l'établissement (photos, vidéos ...) dans le cadre de ses activités promotionnelles, sur ses supports de communication, y compris mais non limité à, les brochures, les affiches, le site internet, et les réseaux sociaux, sans réclamation ni compensation financière de sa part.

## **5. PROTECTION DE LA MARQUE DÉPOSÉE :**

5.1- En cas de changement de gestionnaire ou de propriétaire le nouveau gestionnaire doit confirmer son désir d'appartenir à l'Association Camping Qualité. Un audit d'entrée sera alors déclenché lors de sa première saison d'activité, et ce à sa charge.

5.2- Il est interdit sous peine de sanctions légales, de se servir du label Camping Qualité pour un établissement non-référencé.

5.3- En cas de litige, celui-ci serait porté au Président du Tribunal de Grande Instance de l'endroit où aurait lieu la saisie, sur requête de l'Association Nationale.

## **6. ADHESION :**

L'adhésion consiste à adhérer à une démarche qualité selon une méthode et des critères mis en place communément par la FNHPA et la FFCC, comprenant :

- l'accès à la grille "Camping Qualité"
- un diagnostic stratégique à 360° afin d'optimiser le développement, l'amélioration et la gestion du camping au quotidien,
- le droit d'apposer la marque Camping Qualité sur les différents supports de communication de l'établissement,
- le kit "Camping Qualité",
- l'accès à l'extranet,
- l'accès à la marque Qualité Tourisme (sous condition, d'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la marque),
- la présence dans le guide FFCC,
- la communication interne,
- la mise en avant de son établissement via les actions de communication et commercialisation Grand Public (notamment sur le site [www.campingqualite.com](http://www.campingqualite.com)).

L'adhérent est responsable de la bonne utilisation du label Camping Qualité, de son logo, y compris par les structures intermédiaires de commercialisation (Agences, Tours Opérateurs,...).

En contrepartie, l'adhérent versera à l'Association Nationale Camping Qualité, une cotisation annuelle (basée sur le nombre d'emplacements déclaré à Atout France, à l'occasion du dernier classement).

**Prix de l'adhésion :** La cotisation de Camping Qualité est de 14.5 €HT par an et par emplacement, avec un tarif préférentiel pour les adhérents à la FNHPA de 12.5 € HT par emplacement.

*Prix auquel s'ajoute le prochain audit, lissé sur les 5 ans d'engagement, soit 140€ HT par an en sus.*

*La part fixe annuelle liée à l'audit, d'un montant de 140 € HT par an et lissée sur la durée de validité de l'audit de cinq ans, est due pour chaque année d'adhésion. En cas de départ de l'adhérent avant l'échéance des cinq années de validité de l'audit, les sommes déjà versées au titre de cette part fixe, constituant une provision pour l'audit de renouvellement, restent acquises à l'Association Nationale Camping Qualité et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.*

**A savoir : un plancher minimum de 30 emplacements sera facturé, ainsi qu'un plafond maximum de 600 emplacements.**

**Par ailleurs, seul le nombre d'emplacements exploités commercialement (foncier et/ou hébergement) sont intégrés au calcul de la cotisation.**

**7. COTISATIONS :**

- 7.1- Le montant des cotisations pourra se voir réévaluer, à l'occasion du vote en Assemblée Générale.
- 7.2- La facturation est effectuée par l'Association Nationale Camping Qualité. Elle couvre la période du 1<sup>er</sup> octobre au 30 septembre de chaque année. L'adhésion au titre d'une année entraîne l'exigibilité totale de la cotisation, qui ne peut en aucun cas être proratisée.
- 7.3- Le défaut de paiement de la cotisation entraîne l'exclusion, la date limite de paiement étant indiquée sur la facture correspondante à l'adhésion.
- 7.4- Le paiement de la cotisation se fera par prélèvement automatique avec une possibilité de l'étaler sur 4 prélèvements annuels maximum.

**8. CONTROLES, SUIVI DU NIVEAU DE QUALITE DES SERVICES :**

- 8.1- L'application effective du présent engagement sera vérifiée par l'Association Nationale au moyen d'un contrôle effectué par un auditeur issu du secteur concurrentiel, tous les cinq ans, à l'aide de la grille de vérification en vigueur l'année du contrôle, en pleine saison, et donnant lieu à la vérification du respect des points repris à l'article 1.
- 8.2- L'adhérent se tient à la disposition de l'Association pour ces contrôles.
- 8.3- L'adhérent respecte dans le temps les critères qui ont déterminé l'attribution du label.
- 8.4- En cas de projet de modification de l'établissement portant sur les types de services offerts ou sur son aménagement, l'adhérent doit informer l'Association Nationale sur les éléments ou services qui seraient ajoutés ou supprimés, et sur l'évolution résultante des critères qualité.
- 8.5- En cas de réclamations ou avis consommateurs négatifs successifs pouvant nuire aux intérêts et à l'image de Camping Qualité, l'Association Nationale se réserve le droit de déclencher un audit.
- 8.6- L'Association Nationale peut alors demander un nouveau contrôle de l'établissement en vue de vérifier que les taux de conformité obligatoires restent bien atteints.
- 8.7- Dans le cadre des audits réalisés à distance (audits téléphoniques), l'adhérent est informé que les échanges peuvent faire l'objet d'un enregistrement, exclusivement à des fins de contrôle qualité, de traçabilité et d'amélioration continue des procédures d'audit.

**9. PROTECTION DE L'ADHERENT :**

- 9.1- En cas de litige avec un client, l'établissement réalisera les meilleurs efforts pour un règlement amiable.
- 9.2- Les réclamations éventuelles des clients doivent être transmises au siège de l'Association. Celle-ci en informe l'établissement.
- 9.3- L'Association Nationale ne saurait envisager la défense des droits et intérêts des signataires que dans la mesure où ils auront satisfait aux obligations du présent Engagement.

## **10. RADIATION DE L'ADHERENT :**

10.1- La radiation résulte de la dénonciation du présent Engagement par l'adhérent ou de son exclusion par l'Association Nationale.

10.2- L'exclusion est prononcée par l'Association Nationale pour tous motifs de nature à nuire à ses intérêts moraux et matériels, en particulier en cas de non-respect des obligations du présent Engagement.

La radiation est notifiée par l'Association à chacun des signataires.

10.3- La radiation entraîne de fait la perte du label Camping Qualité et des avantages qui y sont attachés, et donc l'interdiction totale de l'emploi de la "marque" et de son logo, sous peine de poursuites.

10.4- En cas de radiation, le propriétaire adhérent, s'il a été subventionné, risque de se voir contraint par l'organisme d'attribution à restituer la partie de la subvention correspondant au nombre des années restant à courir jusqu'au terme de son contrat et à se libérer de ses obligations financières en cas de prêt spécifique qui aurait pu être obtenu grâce à son référencement Camping Qualité.

10.5- En cas de radiation, les signataires doivent restituer à l'Association la plaque émaillée Camping Qualité, ceci dans le mois qui suit sa notification.

## **11. DUREE DU PRESENT ENGAGEMENT :**

11.1- L'adhérent s'engage à adhérer à l'Engagement Qualité pour une durée de cinq ans.

11.2- Les signataires déclarent avoir pris connaissance du présent Engagement, de la Grille de vérification, et en accepter librement les termes, sachant que tout manquement à l'une ou quelconque des obligations peut entraîner l'exclusion.

Nom du camping : .....

Adresse / CP / Ville : ..... / ..... / .....

N°SIRET : .....

Nom du signataire : Mr / Mme : .....

Le Gestionnaire,

Le Président de l'Association Nationale

Christophe Lelièvre



Chaque signature doit porter la mention manuscrite  
"lu et approuvé" puis, Nom, Prénom, date et signature