

Critère n°364:

Présence d'une note de sensibilisation à la gestion économe de l'eau et de l'énergie à destination du personnel.

Critère n°394:

Présence d'un livret d'accueil à destination des nouveaux embauchés. Il présente les principales caractéristiques de l'entreprise.

En résumé

L'ensemble des documents et affichages suivants :

- L'affichage extérieur
- Le livret extérieur
- Le questionnaire de satisfaction
- La documentation touristique
- L'affichage des services et équipements complémentaires
- La carte du bar et du restaurant

Ainsi que leurs supports doivent être...



- Propres, en bon état et actualisé
- Traduits en au moins une langue étrangère
- Traduits en une seconde langue étrangère



Ce logo signifie que les documents nécessaires pour valider le ou les critère (s) sont présents sur l'espace intranet de FDHPA 17.



Votre contact

Charentes Tourisme

Emmanuel BECK : 05 46 31 76 40 / 06 30 66 16 25 - e.beck@charentestourisme.com

85, boulevard de la République - 17076 LA ROCHELLE Cedex 9

www.charentestourisme.com



CHARENTE
LE DÉPARTEMENT



CHARENTES TOURISME

Booster d'activité

N°12 bis. Différents affichages et documents pour les établissements HPA

Les éléments obligatoires



L'objectif ici est de vous permettre de connaître les éléments qui doivent être affichés et présents dans les différents lieux de votre établissement.

Cette fiche vous permettra ainsi de vous inscrire dans une démarche qualité et de vous préparer au mieux à une future labellisation à la marque Qualité Tourisme. Ces différents éléments doivent être **propres**, en **bon état** et **traduits en au moins une langue étrangère** (la traduction en une seconde langue étrangère est considéré comme bonus).

Documents et affichages à destination du Grand Public

A— Les extérieurs



Critère n°74 :

Affichage à l'entrée du camping de la plaque Qualité Tourisme. Non concerné en cas d'audit d'adhésion.

Critère n°75 :

Affichage et présence du panneau de classement :

- les horaires et les périodes d'ouverture,
- les tarifs / les moyens de paiement acceptés,
- l'accessibilité du camping

Critère n°76-77-78 :

Les affichages et son support sont en bon état, propres, soignés et actualisés.



B— L'accueil

Critère n°91 :

Port du badge par le personnel avec les langues parlées ou affichage à l'extérieur des langues parlées par le personnel.

Critère n°99-100:

Présence d'un contrat de location pour les locatifs (contrat présent en français et en anglais).

Critère n°110:

Affichages : Règlement intérieur, les différents types d'hébergement, les tarifs, le prix des services, les horaires et les moyens de paiement acceptés.

Critère n°112 :

Présence d'un affichage des services et équipements complémentaires. Exemple: pictogramme si affichage général.

Critère n°331 :

Présence du questionnaire de satisfaction à l'accueil ou dans un lieu de passage de l'établissement.

Critère n°351 :

Présence d'un affichage des actions de l'établissement en faveur de l'environnement. Affichage dans l'établissement ou sur le site internet. Critère validé si l'établissement est éco-labellisé.

Critère n°355 :

Présence d'informations touristiques locales.

Critère n°356 :

Présence d'un affichage visant à valoriser le territoire et son identité. *Exemples : Carte de du territoire, prêts de livres sur la région...*

Critère n°357 :

Affichage de l'agenda des événements locaux. *Exemples: festivités marchés...*

C— L'hébergement

Critère n°153-154 :

Présence dans le locatif d'un livret d'accueil actualisé ou remis à l'accueil lors de l'arrivée du client.

Critère n°155 :

Une fiche inventaire est disponible (soit dans le locatif ou remis lors de l'arrivée du client).

D— Les sanitaires

Critère n°195 :

Affichages des horaires de nettoyage dans les blocs sanitaires (3 fois par jour en haute saison et au minimum 2 fois en haute saison).



E— Les espaces et équipements communs

Critère n°224 :

Présence d'un panneau (ou information orale) afin d'informer que la circulation est limitée à 10km/h.

Critère n°235:

Affichage des horaires de la piscine.

Critère n°246:

Présence de l'affichage concernant la sécurité relative à l'utilisation des équipements de loisirs.

Critère n°246 :

Affichage concernant le déroulement de l'organisation des activités proposées : excepté si l'établissement ne propose pas d'animation, d'activités.

Critère n°261 :

Affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile), précisant l'âge des enfants.

F— La restauration traditionnelle

Critère n°290 :

Les horaires d'ouverture sont affichés à l'extérieur de l'établissement et respectés.

Critère n°291:

La carte des plats et menus sont affichés.

Critère n°296 :

L'origine des viandes est visible à l'intérieur du restaurant.

G— Espace bar – petite restauration

Critère n°272 :

Il existe une carte du bar-restaurant.



Le seul affichage réglementaire des tarifs ne permet pas de valider le critère.

Documents et affichages à destination du personnel

Critère n°363 :

Présence d'une note de sensibilisation au tri sélectif à destination du personnel.

Critère n°364:

Présence d'une note de sensibilisation à la gestion économe de l'eau et de l'énergie à destination du personnel.