



Démarche "Camping Qualité" pour le gestionnaire

La Procédure

Pour être reconnu "Camping Qualité", le gestionnaire de camping prend contact et s'inscrit auprès de son association régionale ou départementale "Camping Qualité" en début de printemps, de manière à ce que celle-ci sélectionne un cabinet d'audit.

A la signature de la commande d'audit, le gestionnaire reçoit ses identifiants pour se connecter sur l'Outil Quali'Or qui lui permettront de réaliser son pré-audit avant le 31 mai.

Entre le 1^{er} juillet et le 25 août, un auditeur se rend anonymement sur le camping et contrôle pendant 24h00, les 650 critères de la grille.

En septembre, le cabinet remet les résultats des audits à l'association régionale, qui organise avant le 20 du même mois, une commission d'attribution tripartite, composée d'un tiers de consommateurs, un tiers de professionnels et un tiers d'institutionnels. Si le camping obtient une note moyenne de 85% et satisfait au moins 80 % des de chacun des engagements (*accueil, propreté, information, emplacement, environnement*), la commission lui attribue la charte "Camping Qualité".

Le camping est ensuite contrôlé tous les 3 ans à l'aide d'une grille de suivi. Tous les 9 ans, et/ou en cas de changement de gestionnaire du camping, le camping est audité avec la grille complète.

Dès que le camping est reconnu « Camping Qualité », le gestionnaire de camping s'engage à respecter les cinq points suivants : un accueil **chaleureux**, une **propreté irréprochable**, une **information précise et vraie**, un **emplacement privatif soigné**, un **environnement valorisé et respecté**.

L'Adhésion

Le gestionnaire de camping règle le coût de l'audit au cabinet d'audit, d'environ 650,00€ HT (en fonction des cabinets) qui peut être subventionné dans certaines régions. L'audit de suivi tous les trois ans coûte environ 350,00€ HT.

La cotisation de Camping Qualité est de 12 €HT par emplacement (cotisation régionale incluse), **avec un tarif préférentiel pour les adhérents à la FNHPA de 10 €HT par emplacement**. Cette cotisation inclut :

- La grille "Camping Qualité" avec plus de 650 critères
- L'accès à Quali'Or, outil de management en ligne (3 en 1 : auto-évaluation et génération d'un plan d'actions - traitements et suivi des réclamations - satisfaction)
- Le Kit "Camping Qualité" (panonceau, drapeau, diplôme, affiches, vitrophanie, ...)
- Les audits de contrôles
- **Communication**
Internet : portail campingqualite.com (développé en 5 langues) allant jusqu'à la réservation en ligne, campagnes digitales (Google Adwords® et FacebookAds®, jeux concours), application smartphone (disponible en 4 langues) sur Android Market® et AppleStore®, gratuite.
Grand Public : salons français, dossier de presse, conférence de presse, présence sur les guides (FFCC, institutionnelle) présence sur les sites internet touristiques (ANWB, CampingFrankrijk,...)
- L'**extranet** au service des adhérents,
- **Accession à la marque** Qualité Tourisme®

La facturation et l'encaissement seront effectués par l'**association nationale** qui se chargera de rétrocéder la part correspondante à chaque association régionale.