

Club de vacances Qualité garantie

LA CHARTE



La charte

Une charte en 20 points élaborée sur 3 familles de critères :

- 1. Critères sur les fournisseurs et les prestations hôtelières**
 - 2. Critères sur la représentation et sur l'animation**
 - 3. Critères sur les services du T.O**
-

La charte : Synthèse

Charte Clubs de vacances Qualité garantie

- 1 - La pertinence et la qualité des prestataires sélectionnés**
- 2 - Un engagement de 50 chambres minimum sur l'unité concernée**
- 3- Un concept déployé sur 10 unités minimum**
- 4 - Une signature Francophone ou Internationale cadrée**
- 5 - Des prestations hôtelières incluant au minimum un buffet sur le site pour chacun des repas**
- 6 - Des prestations hôtelières qui mettent en valeurs les traditions et les cultures locales**
- 7 - Un accès au Wi-fi gratuit**
- 8 - Des infrastructures ludiques minimum**
- 9 - Des infrastructures sportives adaptées et sécurisées**
- 10- Des infrastructures Mini-club adaptés et sécurisés**
- 11 - Un représentant du T.O au service des Clients**
- 12- Du personnel d'animation compétent et adapté 100% dédié à la disposition des Clients du T.O**
- 13 - Une programmation ludique et sportive conséquente pour toutes les tranches d'âges**
- 14 - Des rapports directs avec les fournisseurs**
- 15 - Une classification locale affichée et une classification propre au TO**
- 16 - La clarté - transparence – véracité des informations affichées**
- 17 - Une démarche qualité active et interactive permanente**
- 18 - La garantie d'un contrôle annuel au siège et dans chacun des Clubs**
- 19 - Être présent avant pendant et après le voyage**
- 20 - Respecter tout le monde et chacun**

La charte

- Critères sur les fournisseurs et prestations hôtelières :

1 - La pertinence et la qualité des prestataires sélectionnés

- **Agreement Cie aérienne (JAR 145 – I.O.S.A)**

 - **Structures hôtelières => Respect normes hygiène et sécurité (HACCP- Auto contrôle alimentaires...piscine...) :**
 - (Garantie contractuelle de l'application des normes HACCP – Garantie contractuelle ou initiation d'un contrôle indépendant qui garantirait les bonnes pratiques en matière d'hygiène et de sécurité (Type CRISTAL / SGS) avec une fréquence de contrôle mensuelle

 - Une visite de contrôle H&S externe pour le lancement d'un nouveau Club
-

La charte

- Critères sur les fournisseurs et prestations hôtelières :

2 - Un engagement de 50 chambres minimum dédié au marché français sur l'unité concernée (En précisant que le club peut avoir des périodes d'ouverture/fermeture)

3 – Un concept déployé sur 10 unités minimum (Garantie d'un savoir faire sur le déploiement et l'harmonisation des prestations)

4 - Une signature Francophone ou Internationale cadrée

- Programme d'animation dédié en Français
 - Equipe d'animation francophone (préciser si il n'y en a qu'une partie)
 - Représentant francophone
 - Personnel parlant français dans certains services : réception, bar et restauration
 - Informations hôtelières (Room directory)
 - Etiquetage des plats en français dans les restaurants
 - 2 chaînes TV Francophone au minimum
-

La charte

- Critères sur les fournisseurs et prestations hôtelières :

5 - Des prestations hôtelières incluant au minimum un buffet sur le site pour chacun des repas

- Un espace show cooking au minimum (Cuisine faite minute avec produits frais)
- Un menu restauration adapté aux enfants durant les périodes scolaires

6 - Des prestations hôtelières qui mettent en valeurs les traditions et les cultures locales

- Organisation d'un marché local – Prestations sur le bar et la restauration

7 - Un accès au Wi-fi gratuit (au minimum dans les parties communes)

La charte

- Critères sur les fournisseurs et prestations hôtelières :

8 - Des infrastructures ludiques minimum :

- Amphithéâtre ou zone propices aux spectacles, discothèque ou lieu de fêtes – Espace ou salle de jeux – Salle TV

9 - Des infrastructures sportives adaptées et sécurisées

(L'ensemble des structures bénéficiant de prêt de matériel et d'encadrement humain)

- Au minimum : Piscine - Terrain multisports (basket mini Football –Hand ball – volley-ball – pétanque)
 - Espace gym Fitness sur lieu dédié et ombragé
 - Beach volley
-

La charte

- Critères sur les fournisseurs et prestations hôtelières :

10- Des infrastructures Mini-club adaptés et sécurisés (normes locales)

Disponible tout au long de la période d'ouverture – Garanties avec encadrement pendant les vacances scolaires

Une programmation dédiée par catégorie d'âge (au minimum 3 catégories de 4 à 17 ans)

- **Un espace dédié intérieur avec une climatisation réversible et une aire de jeux extérieure a disposition : Distributeur d'eau, WC privatif - Garantie d'une hygiène irréprochable avec un ménage quotidien**
 - **Un espace dédié par catégorie d'âges**
-

La charte

- Critères sur la représentation et l'animation :

11 - Un représentant du T.O au service des Clients

- Garantie de formation délivrée ou contrôlée par le T.O
- Une relation directe avec le TO ou un service dédié
- Horaires de présence minimum (4h00/jour)

12- Du personnel d'animation compétent et adapté 100% dédié à la disposition des Clients du T.O

- Ratio fixé de 1A/10 Chbrs jusqu'à 50 Chbrs + 1A/25 chbrs jusqu'à 200 chambres + 1A/50 chbrs au delà de 200 chambres
 - Equipe minimum de 7 animateurs (si spectacles intégrés)
 - Recrutement fait par le TO ou encadré et contrôlé
 - Formation par le T.O ou contrôlé (y compris les formations locales)
 - Equipe clairement identifiable avec badges et uniformes
 - Diplômes (Bafa minimum pour l'encadrement enfants)
-

La charte

- Critères sur la représentation et l'animation :

13 - Une programmation ludique et sportive conséquente pour toutes les tranches d'âges (Triptyque = Sports – Jeux – Evènements)

➤ Animation de jour

- Amplitude horaire Activités minimum 10h-17h (Pause dej 2h00)
- Minimum 5 activités le matin et 5 l'après-midi
- Tournois sportifs / ludiques
- Matériel mis à disposition des clients (jeux sociétés, ballons, raquette, etc...)
- Un bureau d'animation identifié avec une programmation affichée (programme hebdomadaire et détails quotidien)

➤ Animation de soirée

- Amplitude horaire – 21 h – 23 h
- 1 spectacle ou 1 événement chaque soir
- Les après-soirées = musique, danse, etc...

La charte

- Critères sur les services du T.O ou de l'opérateur Hôtelier :

14 - Des rapports directs avec les fournisseurs

15 - Une classification locale affichée et une classification propre au TO ou à l'opérateur Hôtelier

➤ **Classification à deux vitesses :**

- **Classification propre à chacun avec explication des critères (lecture détaillé de la promesse Client) Norme étoiles internationales en 2^{ème} niveau**

16 - La clarté - transparence – véracité des informations affichés sur l'ensemble des supports d'information diffusées

- **Afficher en clair le nombre de chambres de l'hôtel et spécifier le nombre de chambres allotées au Club selon les saisons**
- **Préciser francophone ou international (notamment pour ce qui concerne l'animation)**
- **Distance / temps de transfert**

La charte

- Critères sur les services du T.O ou de l'opérateur Hôtelier :

17 - Une démarche qualité active et interactive permanente

- Service dédié au siège (enquêtes de satisfaction réalisé par le TO ou l'opérateur hôtelier auprès des Clients)
- Rendez-vous périodiques avec les équipes et fournisseurs
- Dispositif de suivi statistique de qualité (Quality rating ou NPS)
- Satisfaction minimum sur l'évaluation globale Easy voyages (6)

18 - La garantie d'un contrôle annuel au siège et dans 50% des Clubs concernés par la labélisation (Contrôle valable 2 ans)

- Réalisé par un organisme indépendant mutualisé. Visite au siège / tout les ans. En club chaque 2 ans
-

La charte

- Critères sur les services du T.O ou de l'opérateur Hôtelier : (charte du SETO)

19 - Être présent avant pendant et après le voyage

- Avant le départ
- A l'aéroport
- Pendant le séjour
- Après le séjour

20 - Respecter tout le monde et chacun

- Développement économique
 - Respect de l'environnement
 - Soutiens mouvement mondial
 - Respect de la culture du pays
-