Gerard Portal

La démarche qualité nous impose d’écrire ce que nous faisons et comment nous le faisons, pour la clarté de notre offre et nous oblige surtout à faire ce que nous avons écrit !

**CHARTE QUALITE DU CAMPING DU CHATEAU DE L’HOM**

****

**CHARTE QUALITE DU CAMPING DU CHATEAU DE L’HOM**

**30125 Saumane – 04 66 83 90 89**

<http://www.campingchateaudelhom.com>

[**reception@campingchateaudelhom.com**](mailto:reception@campingchateaudelhom.com)

**[](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/Notif%20classement%202%20%C3%A9toiles.pdf)**

[Ctrl+ clic Pour voir l’arrêté](Notif%20classement%202%20étoiles.pdf)

Table des matières

[CHRONOLOGIE de rédaction 8](#_Toc123536947)

[1- Préambule 9](#_Toc123536948)

[2- Les principes 10](#_Toc123536949)

[3 – Le contrôle 11](#_Toc123536950)

[4 - Processus d’information et de réservation – 12](#_Toc123536951)

[4-1 Information et réservation 12](#_Toc123536952)

[**4-1-1-1** Cas de sous locations 12](#_Toc123536953)

[**4-1-2** Emplacements « locatifs » (nus ou équipés) 13](#_Toc123536954)

[**4-1-3** Processus de la réservation (secteur locatif nu ou équipé) 14](#_Toc123536955)

[**4-1-3-1** Demande d’informations (téléphonique, courriel ou écrite) 14](#_Toc123536956)

[**4-3-1-1-1** Par téléphone 14](#_Toc123536957)

[**4-3-1-1-2** Par courriel ou courrier 15](#_Toc123536958)

[**4-1-3-2** Une demande de réservation 15](#_Toc123536959)

[**4-1-4** Protection des données 16](#_Toc123536960)

[**4-1-5** Accueil à l’arrivée 16](#_Toc123536961)

[**4-1-5-1** Clients déjà enregistrés (résidentiels ou locatifs et fournisseurs) 16](#_Toc123536962)

[**4-1-5-2** Nouveaux arrivants, visiteurs 17](#_Toc123536963)

[**4-1-5-2-1** Cas de la location 17](#_Toc123536964)

[**4-1-5-2-2** cas des visiteurs 18](#_Toc123536965)

[**4-1-5-3** Cas des fournisseurs, Administrations et autres 18](#_Toc123536966)

[**4-1-6** Gestion des fiches de contacts 18](#_Toc123536967)

[4-2 Achat/vente d’une résidence mobile de loisirs 18](#_Toc123536968)

[**4-2-1** Achat 19](#_Toc123536969)

[**4-2-1-1** Les résidences d’occasions sur place 19](#_Toc123536970)

[**4-2-2** Vente 19](#_Toc123536971)

[**4-2-2-1** Avec maintien sur place il faut : 19](#_Toc123536972)

[**4-2-2-2** Mettre fin au contrat avec enlèvement 20](#_Toc123536973)

[4-3 Suivi commercial et litiges 20](#_Toc123536974)

[**4-3-1** Suivi commercial 20](#_Toc123536975)

[**4-3-1-1** Le suivi financier 20](#_Toc123536976)

[**4-3-1-2** Le suivi administratif 21](#_Toc123536977)

[**4-3-2** Les litiges 21](#_Toc123536978)

[5- Accès, site et environnement, accessibilité, Qualité 21](#_Toc123536979)

[5-1 Accès : 21](#_Toc123536980)

[5-2 Site et environnement 22](#_Toc123536981)

[5-3 Entretien des emplacements 22](#_Toc123536982)

[5-4 Démarche environnementale et intégration paysagère 22](#_Toc123536983)

[5-5 Déchets verts et encombrants 23](#_Toc123536984)

[5-6 Bruit et silence 23](#_Toc123536985)

[5-7 Animaux 23](#_Toc123536986)

[5-8 Accessibilité 24](#_Toc123536987)

[5-9 Eau 24](#_Toc123536988)

[**5-9-1** Entretien voir 12-1 et 12-2 24](#_Toc123536989)

[5-10 Politique qualitative du camping 24](#_Toc123536990)

[**5-10-1** Notice d’information préalable 25](#_Toc123536991)

[**5-10-2** Modification et durée des contrats 25](#_Toc123536992)

[**5-10-3** La grille de vétusté 25](#_Toc123536993)

[**5-10-4** Limite d’âge des résidences 25](#_Toc123536994)

[**5-10-5** Traçabilité globale 25](#_Toc123536995)

[6 - SANITAIRES 26](#_Toc123536996)

[6-1 Les sanitaires « campeurs » 26](#_Toc123536997)

[6-2 les sanitaires communs 26](#_Toc123536998)

[6-3 les sanitaires destinés au personnel 26](#_Toc123536999)

[6-4 Le Chalet PMR et la nurserie 27](#_Toc123537000)

[6-5 La zone vidange pour camping-cars 27](#_Toc123537001)

[7- LA PROPRETE GENERALE 27](#_Toc123537002)

[7-1 Principe 27](#_Toc123537003)

[7-2 Période 27](#_Toc123537004)

[7-3 Le gestionnaire 27](#_Toc123537005)

[**7-3-1** Le contenu 27](#_Toc123537006)

[**7-3-2** Les moyens principaux 28](#_Toc123537007)

[7-4 Le locataire 28](#_Toc123537008)

[8- Le séjour au camping 28](#_Toc123537009)

[8-1 Les arrivées 29](#_Toc123537010)

[**8-1-1** Les locataires « résidents » 29](#_Toc123537011)

[**8-1-2** Les locataires secteur locatif (ou sous locataires) et les locataires d’emplacements nus (campeurs) 29](#_Toc123537012)

[8-2 Les départs 29](#_Toc123537013)

[**8-2-1** Les locataires « résidents » 29](#_Toc123537014)

[**8-2-2** Les locataires secteur locatif (ou sous locataires) et les locataires d’emplacements nus (campeurs) 29](#_Toc123537015)

[**8-2-2-1** Cas des campeurs 29](#_Toc123537016)

[**8-2-2-2** Cas des locataires de résidences mobiles 30](#_Toc123537017)

[**8-2-3** Le questionnaire satisfaction 30](#_Toc123537018)

[8-3 Horaires des services 31](#_Toc123537019)

[**8-3-1** Services à horaires fixes 31](#_Toc123537020)

[**8-3-2** Services à horaires modulables 31](#_Toc123537021)

[**8-3-2-1** Bar et snack 31](#_Toc123537022)

[**8-3-2-2** Réception 31](#_Toc123537023)

[**8-3-2-3** Arrivées 31](#_Toc123537024)

[**8-3-2-4** Départs – Etat des lieux 31](#_Toc123537025)

[**8-3-2-5** Gaz 31](#_Toc123537026)

[**8-3-2-6** Salle de sport 31](#_Toc123537027)

[**8-3-2-7** Salle de télévision 31](#_Toc123537028)

[**8-3-2-8** Animations 32](#_Toc123537029)

[**8-3-2-9** Club enfants 32](#_Toc123537030)

[8-4 Les animations 32](#_Toc123537031)

[**8-4-1** les moyens disponibles 32](#_Toc123537032)

[**8-4-2** Les animations classiques 33](#_Toc123537033)

[8-5 les prestations 33](#_Toc123537034)

[**8-5-1** Gaz 33](#_Toc123537035)

[**8-5-2** Service courrier 33](#_Toc123537036)

[**8-5-3** Pain, viennoiseries et journal 33](#_Toc123537037)

[**8-5-4** Salle de fitness 33](#_Toc123537038)

[**8-5-5** Internet et connexions 34](#_Toc123537039)

[**8-5-6** Photocopies et impression de documents privés 34](#_Toc123537040)

[**8-5-7** La piscine 34](#_Toc123537041)

[**8-5-7-1** Le tobogan gonflable 35](#_Toc123537042)

[**8-5-7-2** Son entretien quotidien 35](#_Toc123537043)

[**8-5-7-3** Les contrôles qualité 35](#_Toc123537044)

[**8-5-7-4** Les contrôles « comportementaux » 35](#_Toc123537045)

[**8-5-7-5** les matériels et moyens 35](#_Toc123537046)

[**8-5-8** Le tennis 35](#_Toc123537047)

[**8-5-9** Le bar et la terrasse 36](#_Toc123537048)

[**8-5-10** Le snack et la crêperie 36](#_Toc123537049)

[**8-5-10-1** Qualité et hygiène alimentaire 36](#_Toc123537050)

[**8-5-10-2** les moyens principaux 37](#_Toc123537051)

[**8-5-11** la place du château (15,5x21m) 38](#_Toc123537052)

[**8-5-11-1** Les moyens 38](#_Toc123537053)

[**8-5-12** Les jeux enfants 38](#_Toc123537054)

[**8-5-12-1** les moyens 38](#_Toc123537055)

[**8-5-13** La salle de jeux 39](#_Toc123537056)

[**8-5-13-1** les moyens 39](#_Toc123537057)

[**8-5-14** Le préau (largeur environ 4,5 m) 39](#_Toc123537058)

[**8-5-15** La laverie 39](#_Toc123537059)

[**8-5-16** La salle de réception/mise à l’abri 40](#_Toc123537060)

[**8-5-17** Le terrain de boules 40](#_Toc123537061)

[**8-5-18** Les barbecues collectifs 40](#_Toc123537062)

[**8-5-19** La zone piquenique 41](#_Toc123537063)

[**8-5-20** Le château 41](#_Toc123537064)

[**8-5-21** La passerelle 41](#_Toc123537065)

[**8-5-22** Les petits travaux de dépannage 41](#_Toc123537066)

[**8-5-22-1** Ceux qui incombent au camping 41](#_Toc123537067)

[**8-5-22-2** Ceux qui incombent aux locataires 41](#_Toc123537068)

[**8-5-22-3** Entreprises agréées 42](#_Toc123537069)

[**8-5-23** Les gros travaux 42](#_Toc123537070)

[**8-5-23-1** Les moyens du camping 42](#_Toc123537071)

[**8-5-24** La circulation et le parking dans l’enceinte du camping 43](#_Toc123537072)

[**8-5-24-1** Circulation 43](#_Toc123537073)

[**8-5-24-2** Parking 43](#_Toc123537074)

[**8-5-25** La fourniture d’électricité 43](#_Toc123537075)

[**8-5-25-1** Les parcelles « campeurs » 43](#_Toc123537076)

[**8-5-25-2** Les parcelles « résidences mobiles de loisirs » 44](#_Toc123537077)

[**8-5-25-3** Tarification et facturation 44](#_Toc123537078)

[**8-5-26** La rivière 44](#_Toc123537079)

[**8-5-27** Le règlement intérieur (téléchargeable ici) 44](#_Toc123537080)

[9- • Facturation, organisation, gestion, règlements 44](#_Toc123537081)

[9-1 Organigramme fonctionnel/opérationnel 44](#_Toc123537082)

[9-2 Organisation 45](#_Toc123537083)

[9-3 Facturation 46](#_Toc123537084)

[9-4 Avoirs 46](#_Toc123537085)

[9-5 Contrats 47](#_Toc123537086)

[**9-5-1** Contrats de location de parcelle pour résidence mobile de loisirs 47](#_Toc123537087)

[**9-5-1-1** Pour 1 résidence 47](#_Toc123537088)

[**9-5-1-2** Pour une résidence double 2MH 47](#_Toc123537089)

[**9-5-2** Contrat de location pour HLL (Chalets) 47](#_Toc123537090)

[**9-5-3** Contrat de location pour caravane à demeure 47](#_Toc123537091)

[**9-5-4** Contrat de sous location résidence mobile de loisirs 47](#_Toc123537092)

[**9-5-5** Contrat de location « campeurs » 47](#_Toc123537093)

[9-6 Règlements 48](#_Toc123537094)

[9-7 Le dossier client 48](#_Toc123537095)

[10- La communication 48](#_Toc123537096)

[10-1 Les moyens 48](#_Toc123537097)

[11- L’accessibilité aux PMR 49](#_Toc123537098)

[12- Les réseaux 49](#_Toc123537099)

[12-1 Eau potable 49](#_Toc123537100)

[**12-1-1** Les moyens 49](#_Toc123537101)

[**12-1-2** L’entretien 50](#_Toc123537102)

[**12-1-2-1** Dans le mois précédant l’ouverture 50](#_Toc123537103)

[**12-1-2-2** Durant la période d’exploitation 50](#_Toc123537104)

[12-2 Eau chaude sanitaire (ECS) 50](#_Toc123537105)

[**12-2-1** Les moyens 50](#_Toc123537106)

[**12-2-2** L’entretien 50](#_Toc123537107)

[**12-2-2-1** dans les 15 jours (a minima) précédant l’ouverture 50](#_Toc123537108)

[**12-2-2-2** A la fermeture 51](#_Toc123537109)

[12-3 Assainissement 51](#_Toc123537110)

[**12-3-1** Les moyens 51](#_Toc123537111)

[**12-3-2** Les contrôles 51](#_Toc123537112)

[**12-3-3** Les dispositions d’usage 52](#_Toc123537113)

[12-4 Distribution d’électricité 52](#_Toc123537114)

[**12-4-1** Les moyens 52](#_Toc123537115)

[**12-4-2** Les dispositions d’usages 52](#_Toc123537116)

[**12-4-2-1** Les résidences mobiles de loisirs et HLL 52](#_Toc123537117)

[**12-4-2-2** Les espaces « campeurs » 53](#_Toc123537118)

[12-5 De circulation interne 53](#_Toc123537119)

[12-6 De communication 53](#_Toc123537120)

[13-Assurances 53](#_Toc123537121)

[13-1 Le camping 53](#_Toc123537122)

[13-2 Les locataires 53](#_Toc123537123)

[14-Les tarifs 54](#_Toc123537124)

[15- La sécurité 54](#_Toc123537125)

[15-1 Les moyens/outils 54](#_Toc123537126)

[15-2 Le CPS (téléchargement) 55](#_Toc123537127)

[15-3 Les règles d’usage 55](#_Toc123537128)

[15-4 Les règles de la sécurité au travail 55](#_Toc123537129)

[15-5 La sécurité alimentaire 56](#_Toc123537130)

[15-6 Les détecteurs de crues 56](#_Toc123537131)

[15-7 Les détecteurs de fumées individuels 56](#_Toc123537132)

[15-8 Les extincteurs et bouches incendie 56](#_Toc123537133)

[**15-8-1** en lieux privatifs 56](#_Toc123537134)

[**15-8-2** En lieux communs 56](#_Toc123537135)

[**15-8-3** Les bouches incendie 56](#_Toc123537136)

[15-9 Le groupe de secours 56](#_Toc123537137)

[15-10 Le mégaphone 56](#_Toc123537138)

[15-11 La salle de mise en sécurité 57](#_Toc123537139)

[15-12 La formation 57](#_Toc123537140)

[**15-11-1** 57](#_Toc123537141)

[**15-11-2** 57](#_Toc123537142)

[15-13 L’information 57](#_Toc123537143)

[15-14 Les caméras de surveillance 57](#_Toc123537144)

[16 La gestion des fournisseurs 57](#_Toc123537145)

[16-1 Points de principes communs 58](#_Toc123537146)

[16-2 Les moyens 58](#_Toc123537147)

[16-3 Organisation 58](#_Toc123537148)

[**16-3-1** Dossier des fournisseurs 58](#_Toc123537149)

[Les dossiers fournisseurs nominatifs 58](#_Toc123537150)

[**16-3-1-1** La fiche fournisseur 59](#_Toc123537151)

[**16-3-1-1-1** Créer la fiche fournisseur 59](#_Toc123537152)

[**16-3-1-1-2** Incrémenter l’index des fournisseurs 59](#_Toc123537153)

[**16-3-1-2** Le sous-dossier cahier des charges 59](#_Toc123537154)

[**16-3-1-3** Le sous dossier Facture / BL 59](#_Toc123537155)

[**16-3-1-4** Le sous dossier Commandes 60](#_Toc123537156)

[**16-3-1-4-1** Création d’une commande 60](#_Toc123537157)

[**16-3-1-4-1-1** Cas nouveau fournisseur 60](#_Toc123537158)

[**16-3-1-4-1-2** Cas fournisseur existant 60](#_Toc123537159)

[**16-3-1-5** le dossier courriers divers 61](#_Toc123537160)

[**16-3-2** Le dossier gestion des non conformités 61](#_Toc123537161)

[**16-3-2-1** fiche de non-conformité 61](#_Toc123537162)

[Pour chaque non-conformité 61](#_Toc123537163)

[16-3-2-1-1 Créer La fiche 61](#_Toc123537164)

[**16-3-2-1-2** Lier l’index et la fiche 61](#_Toc123537165)

[**16-3-3** L’index des règlements (annuel) 62](#_Toc123537166)

[**16-3-4** L’index des commandes 62](#_Toc123537167)

[o Pour son utilisation se reporter à 62](#_Toc123537168)

[**16-3-5** L’index des fournisseurs 62](#_Toc123537169)

[**16-3-6** La fiche agrément des entreprises extérieures 63](#_Toc123537170)

[**16-3-7** La liste des entreprises agréées 63](#_Toc123537171)

[17 La gestion des clients 63](#_Toc123537172)

[17-1 Le dossier type d’un client 63](#_Toc123537173)

[**17-1-1** Nouveau client sur parcelle vide 63](#_Toc123537174)

[**17-1-2** Changement de propriétaire 63](#_Toc123537175)

[**17-1-3** Le dossier des contrats 64](#_Toc123537176)

[**17-1-4** Le dossier des images 64](#_Toc123537177)

[**17-1-5** Le dossier des courriers 64](#_Toc123537178)

[**17-1-6** Le dossier travaux 64](#_Toc123537179)

[**17-1-6-1** Mode d’emploi 64](#_Toc123537180)

[**17-1-7** le dossier archives 65](#_Toc123537181)

[17-2 La fiche contact et son index 65](#_Toc123537182)

[17-3 L’index des Clients 65](#_Toc123537183)

[**17-3-1** Cas du changement de propriétaires et/ou de l’arrivée sur un emplacement vide 65](#_Toc123537184)

[17-4 L’index des demandes de travaux 66](#_Toc123537185)

[18- La gestion des problèmes 66](#_Toc123537186)

[19- Plan du camping 67](#_Toc123537187)

[ANNEXES 68](#_Toc123537188)

[1 – Fiche contact 68](#_Toc123537189)

[2 - Modèle acte de vente d’une résidence mobile de loisirs ou de HLL 68](#_Toc123537190)

[*Modèle acte de vente d’une résidence mobile de loisirs ou de HLL* 68](#_Toc123537191)

[*3 – Conditions générales de vente* 68](#_Toc123537192)

[4 – Exemple de facture 68](#_Toc123537193)

[5 - Exemple de devis 68](#_Toc123537194)

[*6 – Le registre RGPD* 68](#_Toc123537195)

[*7 – La charte informatique* 68](#_Toc123537196)

[*8– La politique de confidentialité* 68](#_Toc123537197)

[9 - Liste index des fiches contacts 68](#_Toc123537198)

[10*– Cahier des charges sous-location* 68](#_Toc123537199)

[11– Fiche fournisseur 68](#_Toc123537200)

[12- Fiche de non-conformité 68](#_Toc123537201)

[13- Index des non-conformités 68](#_Toc123537202)

# CHRONOLOGIE de rédaction

**Rédacteur : Gérard Portal**

Edition initiale 27 novembre 2022

Révision 1 09/12/2022 Adjonction Chapitres 16 et 17

Révision 2 02/01/2023 Adjonction Chapitre 18

Révision 3 01/04/2024 Mise à jour 4.1.1.1 - 4.1.3.1 - 4.1.3.2 - 4.2.1.1

# 1- Préambule

Le château de l’hom a engagé une mutation générale « en douceur ».

Elle commence par la classification deux étoiles effective en date du 17/11/2022.

C’est déjà en soi une démarche qualité.

Mais ce n’est pas suffisant pour un avenir ou les (vos) exigences (légitimes) se font de plus en plus précises et sont évolutives.

Aussi le camping du château de l’Hom met en place progressivement ou formalise l’existant avec un ensemble d’éléments destinés à faire plus de « qualité » et à tracer plus clairement notre chemin pour demain. Faire plus de qualité ce n’est pas devenir un 5 étoiles, c’est surtout faire bien et durablement notre métier avec une philosophie incluant le développement durable et la protection de l’environnement.

La démarche qualité nous impose d’écrire ce que nous faisons, et comment nous le faisons pour la clarté de notre offre et nous oblige surtout à faire ce que nous avons écrit !

C’est une méthode de travail sans cesse remise en cause pour améliorer et atteindre le meilleur résultat (service) possible en fonction des moyens disponibles, des objectifs et des contraintes existantes.

C’est le rôle premier de ce fascicule qui aborde tous les aspects de la vie du camping recouvrant la structure et son fonctionnement tout autant que les relations clients et fournisseurs.

Le résultat ne sera possible qu’avec tous, (clients, fournisseurs, administration) car c’est une démarche collaborative et collective ou chacun a un rôle qui lui est propre.

Tout ne repose pas sur le gestionnaire même si son rôle est prépondérant.

L’adhésion et la participation sont les clés du résultat en devenir car une partie des engagements nécessitent votre propre participation active.

Nous comptons sur vous et vous pouvez compter sur nous.

La direction.

# [2- Les principes](#_2-_Les_principes)

* Un accueil chaleureux. L'hospitalité, la disponibilité, la prévenance et l’efficacité font l’objet d’une attention particulière de la part du gestionnaire et de toute son équipe. Ils contribuent ainsi à un séjour serein, agréable et convivial. La propreté sera l’objet de toutes les attentions.
* Durant toute la période d’ouverture commerciale, propreté et hygiène sont assurées en tous lieux du camping.
* Une information précise et vraie, le gestionnaire de camping fournit des informations complètes, claires et exactes sur son établissement : descriptif précis des équipements, périodes et horaires d’ouverture de l’accueil, des différents services, des activités.
* Les tarifs sont clairement exprimés et strictement appliqués.
* Un emplacement privatif soigné, le gestionnaire du camping prend les mesures qui lui incombent pour offrir un emplacement privatif de qualité et garantir la plus grande tranquillité sur le terrain. Vous participez en respectant les clauses du contrat et le règlement intérieur qui définissent les règles de vie communes.
* Vous aménagerez ce dernier avec goût et dans un souci d’esthétique, pour une bonne intégration au site et à l’environnement.
* 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 le camping du Château de l’Hom, participant ainsi à la préservation d'un environnement de plus en plus menacé.
* Une politique de confidentialité respectée

# [3 – Le contrôle](#_3_–_Le)

Grâce à une grille de mesure, un ensemble de critères permettent de vérifier la qualité du camping et les engagements réciproques. L’objectif étant :

* de coller au classement deux étoiles et à ses critères
* d’aller vers la charte « camping qualité » et ses points de contrôle au regard de notre spécificité.

Les grands chapitres des contrôles (non exhaustif) :

* Processus d’information et de réservation
* Accès, site et environnement
* Accueil à l’arrivée
* Emplacements et aménagements
* Etat des sanitaires
* Propreté des sanitaires
* Propreté générale
* Séjour dans le camping (arrivées, départs et prestations)
* Loisirs de base
* Facturation, organisation, gestion
* Communication (site internet, connexion, documents)
* Accessibilité PMR

Chaque camping ayant ses spécificités, il est aussi vérifié sur ce qu’il peut apporter comme services complémentaires :

* Epicerie et commerces
* Plats cuisinés
* Bar, Restaurant, Self-service
* Piscine
* Animations
* Hébergements Locatifs
* Caravanage d’hiver
* Services exceptionnels (Club enfants, cinéma, etc.)

# 4 - Processus d’information et de réservation –

**Achat/vente d’une résidence mobile de loisirs**

Le camping est ouvert du 01/03 au 31/10 d’une année civile.

La zone « campeurs » n’est ouverte que du 1er avril au 15 septembre

Les réservations (téléphoniques, écrites ou internet) sont ouvertes du 1er mars au 30 octobre

## **4-1** Information et réservation

**4-1-1** Emplacements nus « résidentiels » pour accueillir une résidence mobile de loisirs ou une HLL

Le bureau d’accueil et la direction sont à disposition ainsi que le site internet du camping afin de fournir les informations générales si vous envisagez de venir au château de l’Hom et d’y installer une résidence mobile de loisirs ou une HLL.

Chaque demande de location de parcelle fera l’objet d’une fiche « contact » [(voir annexe 1)](#_1_–_Fiche) ou seront précisées les étapes du processus et notamment la remise de la [notice d’infos préalables](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/notice%20info.pdf) et du projet de contrat [(modèle vierge téléchargeables ici).](http://www.campingchateaudelhom.com/telechargements/) et des [tarifs en vigueur consultables ici](http://http/www.campingchateaudelhom.com/tarifs-parcelles-nues-equipes/). Une réponse y sera apportée sous 5 jours ouvrés maximum.

Les documents, une fois en cours de traitement, seront conservés dans un dossier nommé « espace d’attente » lui-même conservé à l’accueil. La durée de conservation sera de 1 mois à compter de la date de la réponse et/ou de l’offre. Passé ce délai et sans réponse du client, la demande sera considérée caduque, et les documents seront archivés définitivement, classés sans suite. Et le camping dégagé de sa proposition.

Dans le cas contraire ce n’est qu’au retour des documents paraphés et signés par le(s) client(s) ainsi que des documents annexes (identité, police d’assurance, chèque de caution) que la réservation pourra être prise en compte et le contrat et ses annexes éventuelles validé, et signé par le gestionnaire ou son représentant dûment accrédité. La date de signature/validation par le gestionnaire marquant le point de départ du contrat

Les documents existants, les avenants et tous documents relatifs au séjour, sont conservés tout au long de la durée du contrat et/ou de son renouvellement éventuel dans le dossier client situé à l’accueil. [(voir 9-7 ci-après)](#_9-7_Le_dossier)

Un double en sera alors remis au client.

#### **4-1-1-1** Cas de sous locations

Les sous-locations « équipées » (Mobile home ou HLL) sont soumises à un cahier des charges destiné à garantir un produit de qualité minimum. Dans le cas de sous-location envisagée, il sera établi contradictoirement un état des lieux de la résidence concernée.

Les sous-locations seront classées en 3 catégories qualitatives et tarifaires suivant la date de fabrication et prise en compte de la grille de vétusté

* Résidences et HLL de moins de cinq ans, catégorie 3
* Résidences et HLL de plus de cinq ans et de moins de dix ans, catégorie 2
* Résidences et HLL de plus de dix ans, catégorie 1

Les sous-locations ne seront possibles que via l’administration du camping aux tarifs unifiés établis par le gestionnaire :

* + [Résidences catégorie 1](http://www.campingchateaudelhom.com/camping-chateau-de-lhom/hebergement/offre-cat-1/grille-tarif-1/)
  + [Résidences catégorie 2 et HLL](http://www.campingchateaudelhom.com/camping-chateau-de-lhom/hebergement/offre-cat-2/grille-tarif-2/)
  + Il n’y a pas actuellement de catégorie 3

La répartition du produit de la sous-location sera de 70% pour le propriétaire et de 30% pour le gestionnaire, calculée sur le montant total HT du séjour concerné, à l’exception des frais de dossier et taxes.

La réversion du produit des sous-locations aura lieu en fin de période d’ouverture, courant octobre, avec possibilité, sur demande du locataire et propriétaire loueur, d’affecter ce produit aux loyers à venir de son contrat et/ou aux prestations annexes restant dues. Deux cas de figure possibles :

* Le montant est inférieur à la quote-part loyer et/ou prestations restantes dues jusqu’au 31/12

Il est affecté au règlement en totalité et le solde à payer sur la saison en cours sera communiqué au locataire avec les justificatifs appropriés

* Le montant est supérieur à la quote-part restante due jusqu’au 31/12

Les sommes dues sont affectées au règlement du solde du compte jusqu’au 31/12 et l’excédent génèrera un report créditeur sur la saison suivante qui ne pourra être ventilé qu’une fois la saison suivante créée et active, à partir du 01/01 suivant la saison en cours.

Une sous-location « en no show « qui ne respecterait pas ce processus verra ses occupants expulsés et le locataire mis en demeure (voir le contrat) pour non-respect de ce dernier.

Nota : la plupart des documents sont [téléchargeables](http://www.campingchateaudelhom.com/telechargements/) sur le site du camping

### **4-1-2** Emplacements « locatifs » (nus ou équipés)

L’accueil est en charge de répondre à toutes les questions préalables à chaque pré-demande de réservation et en particulier de la disponibilité et des tarifs.

Les emplacements nus (destinés aux campeurs) sont loués par le camping.

Les emplacements équipés (mobile home ou autre) sont soit des locations (le propriétaire est le camping) soit des sous-locations (le propriétaire est un locataire privé) et sont traités exactement de la même manière.

Les propriétaires loueurs veilleront à communiquer avant l’ouverture commerciale (1er mars) les dates de mise à disposition de leur résidence ainsi que toutes les informations relatives à ladite résidence et en particulier un descriptif à jour.

Ce descriptif individuel simplifié sous la responsabilité du propriétaire de la résidence mobile est disponible auprès de la réception et est accessible sur le site internet du camping à partir du lien suivant

en suivant le lien

pour la catégorie 1

<http://www.campingchateaudelhom.com/camping-chateau-de-lhom/hebergement/offre-cat-1/>

pour la catégorie 2

<http://www.campingchateaudelhom.com/camping-chateau-de-lhom/hebergement/offre-cat-2/>

fiche xxx colonne de droite

Chaque demande de réservation (téléphonique, courriel ou écrite) recevra une réponse soit immédiate (téléphone) soit sous 48h ouvrées maximum pour les autres demandes (hors évènements exceptionnels).

A chacune d’elles sera établie une fiche contact [(voir annexe 1) précisant les étapes du processus,](#_ANNEXES) et comportant éventuellement un devis séparé

* sous forme électronique, ([voir le modèle ici](#_4-_Exemple_de)) pour les demandes comportant une adresse électronique
* Sous forme « papier » pour les autres

La création d’une fiche contact sera suivie d’un enregistrement dans [l’index des fiches contacts](#_9_-_Liste) pour un suivi d’ensemble.

### **4-1-3** Processus de la réservation (secteur locatif nu ou équipé)

#### **4-1-3-1** Demande d’informations (téléphonique, courriel ou écrite)

* Immédiatement (demande téléphonique) ou 48h ouvrées au plus tard après la demande (autres supports de la demande), en période d’ouverture commerciale (ouverture du bureau d’accueil dont les horaires et dates d’ouvertures sont affichées à l’entrée et sur le site internet du camping), une réponse soit par courriel soit par courrier, sera apportée à la demande d’informations avec [un éventuel devis](#_4-_Exemple_de) (validité 2 semaines) et/ou un [projet de contrat de location](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/5-contratclientchateau.pdf) , la demande d’acompte ainsi que [les conditions générales de vente.](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/6-CGV.pdf)
* Dans le cas d’une réservation dite de dernière minute (moins de 8 jours avant l’arrivée) et le délai existant ne permettant pas le déroulement complet du processus à partir de la date de la demande, la validation de la réservation sera établie par le versement d’un acompte qui sera réglé par une VAD carte bancaire. La date du reçu de carte bancaire, qui sera remis au client à son arrivée, sera alors considérée comme la validation du contrat et la réservation totalement traitée selon les conditions générales de vente, lesquelles sont consultables sur le site internet du camping.
* La réception
* S’assure de la disponibilité en fonction de la demande
* Etablie une proposition chiffrée
* La communique au client selon la forme adaptée à la demande

##### **4-3-1-1-1** Par téléphone

* Si le client accepte l’offre il lui est demandé de procéder au règlement de l’acompte par une VAD carte bancaire de :
* 30% du montant total du séjour si le délai entre la date du jour et la date d’arrivée prévue est supérieur à 15 jours
* 100% si ce délai est inférieur à 15 jours
  + - * Le règlement est effectué, le ticket justificatif du règlement joint à la facture d’acompte émise, conservée dans le dossier client et lui sera remise à son arrivée. La réservation est enregistrée et garantie et les documents contractuels lui sont adressés par courriel ou courrier.
* Sinon si ce mode de règlement ne lui convient pas
* Si le délai entre la date du jour et la date d’arrivée prévue est supérieur à 15 jours il dispose de 5 jours pour établir un règlement soit par chèque soit par virement bancaire. Passé de délai la réservation sera considérée comme non confirmée et mise en option sans garantie de satisfaction ultérieure.
* Si le délai entre la date du jour et la date d’arrivée prévue est inférieur à 15 jours la disponibilité ne peut pas être garantie tant que le règlement de l’acompte, sous quelque forme que ce soit, n’est pas enregistré et la réservation mise en option sans garantie de satisfaction ultérieure.

Dans les deux cas le gestionnaire ne saurait être tenu responsable de l’annulation éventuelle de l’option par manque de confirmation et mise à disposition au profit d’un autre client

##### **4-3-1-1-2** Par courriel ou courrier

Sont transmis le devis, la proposition de contrat, les conditions générales de vente et la demande d’acompte.

* Si le délai entre la date du jour et la date d’arrivée prévue est supérieur à 15 jours il dispose de 5 jours pour établir un règlement soit par VAD carte bancaire, soit par chèque soit par virement bancaire. Passé de délai la réservation sera considérée comme non confirmée et mise en option sans garantie de satisfaction ultérieure.
* Si le délai entre la date du jour et la date d’arrivée prévue est inférieur à 15 jours la disponibilité ne peut pas être garantie tant que le règlement de l’acompte, sous quelque forme que ce soit, n’est pas enregistré et la réservation mise en option sans garantie de satisfaction ultérieure.

Dans les deux cas le gestionnaire ne saurait être tenu responsable de l’annulation éventuelle de l’option au profit d’un autre client en cas de non-réponse du client.

A l’enregistrement de l’acompte, la réservation est enregistrée et garantie. La confirmation est adressée au client soit par courrier soit par courriel.

**4-1-3-2** Une demande de réservation est également possible [directement à partir du site internet du camping](https://thelisresa.webcamp.fr/?camping=chateaudelhom&PHPSESSID=t2jeai08090eekhlkmngftim1b) et de la centrale de réservation de notre partenaire « Septéo anciennement Séquoia Soft » par connexion sécurisée.

Dans ce cas les étapes du processus sont différentes et consignées électroniquement.

Le camping reçoit la demande de réservation par courriel.

Sous 48 h maximum les jours ouvrés (hors évènements exceptionnels) la réception

* S’assure de la disponibilité avant d’affecter un produit disponible et de valider la demande
* Si le délai restant entre la date du jour du traitement et le début du séjour est supérieur à 15 jours
  + Demande le règlement de l’acompte indiqué en ligne par une VAD carte bancaire
  + Confirme ledit règlement dès sa réalisation
  + Envoie par courriel les documents contractuels que le client devra retourner signés au plus vite, la réservation n’étant garantie qu’à la réception de ces documents.
* Si le délai restant entre la date du jour et le début du séjour est inférieur à 15 jours
* Demande le règlement de la totalité du séjour indiqué en ligne par une VAD carte bancaire
* Confirme ledit règlement dès sa réalisation
* Envoie par courriel les documents contractuels que le client devra présenter signés à son arrivée au camping
* Etabli la fiche de contact et le dossier client qui sera classé en attente d’arrivée par ordre chronologique mensuel

Les documents seront conservés dans le dossier du client

* jusqu’à la fin du séjour en cas de réservation confirmée
* pour une durée de 15 jours à la date de la réponse apportée. En l’absence de retour et/ou de confirmation de l’offre de la part du client la demande sera caduque, archivée et la société Jumax dégagée de toute obligation vis-à-vis de ce dernier.

### **4-1-4** Protection des données

La gestion de l’entreprise et son bon fonctionnement administratif via notre logiciel de gestion (e-Season de Séquoia Soft), implique la collecte de données personnelles des clients. La société Jumax s’engage à protéger ces données afin de garantir à ses clients la confidentialité des dites informations conformément à :

* sa charte de protection des données (affichée à l’accueil et téléchargeable sur le site internet : <http://www.campingchateaudelhom.com/politique-de-confidentialite/>),
* [sa charte informatique](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/charte%20jumax.pdf)
* [son registre RGPD](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/Registre%20RGPD%20jumax.pdf) et aux dispositions légales en vigueur, le client conservant un droit de vérification et de modification des informations le concernant selon la démarche suivante :

Si toutefois une erreur ou une inexactitude concernant une information vous concernant apparaissait, vous pouvez saisir la direction pour rectification ou suppression de deux manières différentes :

**1 - par courrier adressé à :**

Sarl Jumax  
Mme Laurence COUDERT-TALLEUX  
Camping du Chateau de l'Hom  
30125 SAUMANE

**2 - Par mail à** l'adresse suivante : [reception@campingchateaudelhom.com](mailto:reception@campingchateaudelhom.com)en précisant l'information concernée et l'erreur ou inexactitude ou omission s'y rattachant. Un rectificatif sera fait dès réception dès lors que la demande se justifie.

Aucune demande verbale ne pourra être prise en compte.

En aucun cas la société Jumax ne communiquera des données personnelles concernant ses clients à des sociétés tierces

### **4-1-5** Accueil à l’arrivée

L’accès au camping étant protégé par une barrière avec un code personnalisé, il y aura deux cas de figure.

Dans les deux cas il existe un parking spécifique aux PMR (Personnes à mobilité réduite) signalé par un panneau et marqué au sol de couleur bleue et situé au plus près de l’accueil.

#### **4-1-5-1** Clients déjà enregistrés (résidentiels ou locatifs et fournisseurs)

L’accès par un véhicule unique, est possible directement en tapant son code et en respectant la procédure déjà communiquée lors de la première arrivée.

#### **4-1-5-2** Nouveaux arrivants, visiteurs

A leur arrivée les clients arrivants au camping (ayant réservés ou visiteurs) doivent obligatoirement utiliser le parking visiteurs qui leur permettra un accès libre piéton jusqu’au bureau d’accueil (réception).

Ils doivent **sans exception** se présenter à l’accueil immédiatement afin de procéder aux formalités et entre autres de s’inscrire obligatoirement sur le registre de sécurité. En cas de besoin un système de bracelets d’identification pourra être utilisé par le gestionnaire sans préavis, auquel personne ne pourra se souscrire sous peine de ne pouvoir accéder au camping qui reste une propriété privée juridiquement parlant.

La réception comporte un ou deux bureaux opérationnels en fonction de la période d’activité et des horaires. Les arrivants devront respecter l’espace de confidentialité marqué au sol et attendre que disponibilité il y ait. Ils devront être munis de leur contrat de location et de leur pièce d’identité pour les locataires ou bien de leur pièce d’identité dans les autres cas.

Le personnel d’accueil est apte à parler anglais pendant la saison estivale.

Les informations pour la plus grande majorité d’entre elles sont traduisibles sur le site, par un robot, dans plus de 100 langues. Il suffit de faire un clic sur le drapeau ou bien un choix dans la liste déroulante en haut et à droite de la page d’accueil.

L’hôtesse (ou l’hôte) accueillera la clientèle avec amabilité et sourire.

##### **4-1-5-2-1** Cas de la location

L’arrivant devra présenter son exemplaire du contrat et sa pièce d’identité, ou s’il a effectué une réservation de dernière minute toute information justifiant de sa réservation avec sa pièce d’identité.

Le processus d’enregistrement est le suivant :

* + Identification de la réservation
  + Contrôle des informations saisies (logiciel et/ou fiche papier) et corrections éventuelles
  + Copie de la pièce d’identité (1 par famille)
  + Perception du solde à payer si existant et émission de la facture correspondante
  + Perception du chèque de caution de 300 € (ou empreinte carte bancaire) non encaissé qui sera remis au client à son départ sauf dégradations constatées dans l’état des lieux. Dans ce cas une procédure complémentaire s’appliquera (voir départs)
  + Remise de l’état des lieux (vérifié par le camping avant l’arrivée du client par le personnel du camping). Le locataire disposera alors de 24 h pour signaler toute anomalie ou manquement qu’il constaterait. Passé ce délai il sera tenu responsable des dégradations et/ou manques.
  + Remise des clés, du code personnalisé avec explication du fonctionnement, des factures d’acompte versés, des tickets de VAD, des consignes de sécurité (dans la langue du client et à partir de la traduction automatique depuis le site), et si en vigueur du ou des bracelets d’identification à porter de manière visible.
  + Remise et visualisation sur le plan (A4) de l’emplacement et du chemin d’accès à la résidence ou emplacement.
  + Inscription sur le registre de sécurité (obligatoire) par le client
  + Réponses aux questions éventuelles
  + Eventuellement accompagnement du client en fonction des circonstances

##### **4-1-5-2-2** cas des visiteurs

Les visiteurs doivent impérativement être garés sur le parking visiteurs. L’accès avec un véhicule n’est pas permis sauf dérogation exceptionnelle et temporaire accordée par le personnel d’accueil pour un motif légitime.

Seules les PMR seront autorisées à pénétrer sur le terrain avec leur véhicule sous réserve de respect des mêmes dispositions existantes que pour les résidents et des consignes particulières fournies par la réception.

Ils doivent se présenter à la réception munis de leur pièce d’identité (1 par famille) laquelle fera l’objet d’une photocopie et devront s’inscrire également sur le registre de sécurité quelle que soit la durée de leur visite en indiquant le lieu (n° de la résidence, le nombre de personnes arrivantes (adultes, enfants et PMR) où ils se rendent sur le dit registre. Ils seront sous la responsabilité de leur hôte, qui aura si possible averti la réception au préalable de la visite attendue, et seront éventuellement soumis au régime du bracelet d’identification s’il est en vigueur.

Ils s’acquitteront à l’arrivée des éventuelles redevances particulières et des taxes les concernant affichés sur la grille tarifaire

#### **4-1-5-3** Cas des fournisseurs, Administrations et autres

Les fournisseurs, les secours et les administrations sont généralement titulaires d’un ou plusieurs codes leurs permettant d’entrer et sortir à tous moments, dans la cadre du respect des dispositions en vigueur et du code de la route applicable dans l’enceinte du camping et notamment de la limitation de vitesse à 10 km/h affichée dès la barrière.

Les infirmier(e)s, les personnels médicaux, les ambulances et les taxis ont également un code personnalisé ou peuvent en obtenir un sur simple demande à la réception. Les résidents ne doivent en aucun cas leur communiquer le leur en faisant appel à leurs services.

Les fournisseurs veilleront à suivre le fléchage « Livraisons » et respecteront la vitesse de 10 km/h sur le camping.

### **4-1-6** Gestion des fiches de contacts

Elles seront établies sous forme électronique à partir du modèle et stockées informatiquement dans le dossier client. Elles peuvent également être imprimées et archivées dans le dossier client « papier ».

Afin d’assurer un suivi des demandes il sera établi une liste des fiches en cours de traitement. Selon le modèle en annexe

## **4-2** Achat/vente d’une résidence mobile de loisirs

Acheter une résidence mobile nécessite un certain nombre d’informations afin de faire le bon choix et d’éviter les désagréments.

Vous souhaitez acheter alors la première démarche avant de choisir un modèle est de se poser les questions :

* + neuf ou occasion
  + capacité
  + où l’implanter
  + Budget de fonctionnement
  + Accessibilité (ouverture du terrain)

Si vous avez choisi le château de l’hom alors voici le processus.

### **4-2-1** Achat

Le camping du château de l’hom ne vend pas de résidences mobiles (sauf exception très rare).

Il a par contre un ou des partenaires dont c’est la raison d’être qui seront à votre écoute que ce soit pour du neuf ou de l’occasion. La réception peut vous fournir les coordonnées sur simple demande.

Le gestionnaire tient également à jour et [téléchargeable](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/liste%20MH%20en%20vente.docx) une liste des résidences mobiles vendues par des propriétaires privés.

Le gestionnaire tient à votre disposition une notice d’information préalable et un modèle de contrat (téléchargeables sur le site) pour vous faciliter la démarche et faire en sorte que votre choix soit en connaissance de causes et serein.

Les résidences entrantes devront avoir été fabriquées depuis moins de 10 ans et être conformes aux normes en vigueur

Leur acheminement **jusque sur la parcelle attribuée** est à votre charge et sous votre responsabilité.

La mise en place (calage, raccordements réseaux …) est une prestation négociable soit avec le vendeur soit avec le transporteur. Le camping propose aussi cette prestation qui est tarifée.

#### **4-2-1-1** Les résidences d’occasions sur place

Le gestionnaire tient une liste régulièrement mise à jour des occasions disponibles sur son terrain, vendues par des personnes privées. Cette liste est publiée sur le site internet et téléchargeable. Elle indique le numéro de l’emplacement, le nom et le téléphone du vendeur, le prix demandé.

Le camping n’intervient pas dans la transaction qui est de privé à privé.

A partir du 1er janvier 2023 le vendeur devra vous fournir obligatoirement la grille de vétusté de la résidence.

La possibilité de réaliser l’achat est soumise à plusieurs conditions à la discrétion du gestionnaire qui se réserve le droit d’accepter ou non la signature d’un contrat.

* + Etat de la résidence
  + Limite d’âge (grille de vétusté)
  + Conformité de la résidence et de la terrasse si elle existe qui détermineront les engagements des travaux éventuels à réaliser avant votre achat ou pendant votre présence (engagement écrit avec date limite de réalisation).
  + Relationnel antérieur conflictuel non compatible

Vous devrez donc prendre contact avec la réception afin de vous assurer de la viabilité de votre projet avant toute signature de votre acte d’achat.

### **4-2-2** Vente

Pour vendre une résidence mobile de loisirs déjà installée sur notre camping :

#### **4-2-2-1** Avec maintien sur place il faut :

* + consulter le gestionnaire afin de s’assurer que l’opération de vente est réalisable (état de la résidence, conformité de la terrasse, etc.). La terrasse doit avoir une surface maximum de 60 % de celle de la résidence mobile et être dépourvue de tout électroménager et de fermetures en matériaux interdits. Seules sont autorisées les bâches ignifugées.
* Si oui le processus peut se poursuivre
* Si non :
  + Soit le propriétaire actuel effectuera la mise aux normes et à l’issue des travaux le processus pourra se poursuivre
  + Soit l’acheteur potentiel s’engagera par écrit (annexe du projet de contrat) à effectuer la mise aux normes dans un délai fixé avec le gestionnaire, sous peine de rupture du futur contrat du fait du client (avec ses conséquences) et le processus pourra se poursuivre
  + Remplir la grille de vétusté afin de la remettre à l’acheteur.
  + Ce dernier devra se procurer auprès de la réception la notice d’infos préalable et le projet de contrat [(téléchargeables sur le site du camping)](http://www.campingchateaudelhom.com/telechargements/).
  + Le compte financier du vendeur devra être à zéro.
  + Le(s) acheteur(s) devra(ont) se présenter sur rdv au gestionnaire, préalablement à toute transaction afin d’obtenir l’accord de ce dernier pour la signature d’un contrat.
  + Si toutes les clauses sont validées, la transaction est possible et il sera établi un [acte de vente (modèle ici)](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/Acte%20vente%20MH.pdf) à remettre à l’acheteur et en copie au gestionnaire (modèle en annexe 2)

Le gestionnaire n’intervient pas dans la vente qui reste du domaine privé.

Le camping tient gratuitement à jour une liste des résidences mobiles en vente (papier et site internet) mise à disposition d’acheteurs éventuels.

Pour les locataires éloignés il peut fournir la prestation annuelle « visite » consulter les tarifs

#### **4-2-2-2** Mettre fin au contrat avec enlèvement

Dans ce cas se reporter au contrat de location qui fixe les modalités financières et les conditions possibles de l’enlèvement

## **4-3** Suivi commercial et litiges

### **4-3-1** Suivi commercial

La réception sera en charge du suivi de toutes les opérations liées à l’exécution et au bon déroulement de tous les contrats, tant du point de vue règlementaire que financier.

Tous les évènements concernant un client seront consignés dans le dossier individuel du client soit sous forme électronique soit sous forme papier, l’ensemble constituant le suivi et la traçabilité de la relation client.

#### **4-3-1-1** Le suivi financier

Le contrat prévoit expressément les clauses du règlement des loyers et prestations, et des mesures existantes en cas de non-respect des engagements.

Le respect des engagements et des règlements est essentiel au bon fonctionnement de l’entreprise.

Il sera tenu un compte financier individuel pour chaque contrat/client, par l’intermédiaire du logiciel de gestion, lequel sera communicable à tous moments au client.

La réception suivra de près le bon déroulement, alertera rapidement par un contact le client des désordres et/ou retards éventuels (Tél, courriel, courrier) et lui communiquera après avoir recueilli ses explications la démarche de régularisation et un délai de réalisation. Cette alerte sera consignée dans le dossier.

En cas de non-retour de la part du client le dossier sera alors traité comme un litige

selon 4-3-2 ci-après

#### **4-3-1-2** Le suivi administratif

La réception veillera au suivi des pièces nécessaires au dossier telles que :

* Contrats (envoi et retour) et renouvellement
* Attestation d’assurances
* Suivi des conditions particulières s’ils en existent
* Pièces annexes au contrat
* Validité du chèque de caution
* Coordonnées de contact
* ………………….

### **4-3-2** Les litiges

Le contrat prévoit un certain nombre de dispositions sur lesquelles le gestionnaire s’appuiera pour tenter de les régler à l’amiable dans la mesure du possible et avant de mettre en œuvre la clause résolutoire acceptée contractuellement à la signature du contrat suivant le cycle ci-dessous

* **J** Alerte (Tél, courriel, courrier)
* **J+8** 1ère relance
* **J+15** Mise en œuvre de la clause résolutoire prévue au contrat
  + - Envoi recommandé avec AR
      * **J+24**
        + Si régularisation classement du litige
        + Si pas de régularisation suite de la procédure (voir contrat) avec poursuites et saisie éventuelle du tribunal compétent (Alès)

L’ensemble de la procédure « litige » et de ses étapes fera l’objet d’un enregistrement dans le dossier client afin de traçabilité.

# 5- Accès, site et environnement, accessibilité, Qualité

## **5-1** Accès :

Situé dans la « vallée Borgne » le camping est accessible depuis Saint jean du Gard par le sud et depuis Saint André de Valborgne par le nord en empruntant la D907.

On accède à l’entrée à la sortie de l’Estréchure en venant de St Jean en empruntant la route (qui est communale jusqu’à la barrière d’entrée du camping) juste à gauche après le pont sur le Gardon.

Il existe également un service de cars reliant l’Estréchure à St jean du Gard :

ligne 109 horaires consultables ici :

<https://img-scoop-cms.airweb.fr/uploads/sites/17/FHliO-109-SEPT2022.pdf>

L’accès au camping est protégé par une barrière avec un système de code personnel fonctionnel 24/24 en période d’ouverture commerciale. Ce code est confidentiel et ne devra en aucun cas être communiqué à des tierces personnes sous peine d’engagement de la responsabilité individuelle en cas d’incidents ou d’accidents. Un code permet de faire entrer (ou sortir) un seul véhicule. Le système compte le nombre de véhicules passant avec un code et en cas de fraude génère une alerte visuelle et/ou sonore à la réception ainsi que le blocage du code incriminé.

Les entrées/sorties sont enregistrées dans le système de gestion de la barrière, ainsi que les images de franchissement de cette dernière de jour comme de nuit, et ce conformément à la loi en matière d’enregistrement vidéo.

Les fraudeurs seront alors réduits à la seule utilisation du parking visiteurs en toutes circonstances.

En aucun cas les informations de gestion d’accès ne sont transmises à des tiers sauf sur réquisition des autorités judiciaires.

Le parking « visiteurs » obligatoire et gratuit situé avant la barrière permet l’arrivée dans les meilleures conditions. On y trouvera à l’entrée le plan du camping.

Il existe sur le parking visiteurs une seconde entrée avec une barrière à fonctionnement manuel qui est réservée aux véhicules lourds et aux cas particuliers.

## **5-2** Site et environnement

Localisé à Saumane, sur le versant sud des Cévennes, en bordure du gardon de Saint Jean, dans la vallée borgne, le camping du château de l’Hom possède 200 emplacements répartis sur 12 hectares verdoyants et ombragés, dont 180 à usage de résidences mobiles de loisirs et 20 à usage de camping traditionnel.

Le camping entretien les espaces communs et de services en permanence et il vous appartient de maintenir votre espace privatif dans le respect du contrat signé dans l’harmonie paysagère définie.

Le camping ainsi que la commune, mettent à votre disposition des solutions de gestion des déchets avec un tri sélectif. Le respect des règles est une composante majeure d’une bonne gestion environnementale, synonyme de qualité.

Le camping utilisera chaque fois que possible des produits et des méthodes respectueux de l’environnement. Il vous est demandé de faire de même. Vous pouvez demander conseil à la réception en cas de doute.

## **5-3** Entretien des emplacements

Le locataire s’engage à maintenir l’emplacement qu’il occupe en bon état et s’oblige à l’entretenir (tonte du gazon, taille des haies à une hauteur de 1 m 80 maximum…). Concernant **les déchets verts :**

Feuilles et herbe pourront être mises dans le carré prévu à cet effet près de l’espace poubelles.

Vous disposez également à cet endroit de 3 composteurs pour les déchets ménagers biodégradables destinés au compost (voir les affiches correspondantes)

Les branches petites ou grandes devront être emportées à la plateforme de broyage municipale prévue à cet effet. Voir les coordonnées à l’accueil.

A défaut d’entretien **conforme** par le locataire, le gestionnaire pourra sans en référer à ce dernier, procéder à des coupes afin de maintenir les lieux en état et ce à tous moments. Cette intervention d’office sera alors facturée de plein droit au locataire qui ne respecterait pas ses obligations, au temps passé et au taux horaire en vigueur

## **5-4** Démarche environnementale et intégration paysagère

La qualité environnementale et l’image du camping sont une préoccupation constante, aussi nous comptons sur chacun de vos gestes et sur votre engagement dans cette démarche afin de valoriser les lieux.

**L’utilisation de désherbant quel qu’il soit est strictement interdite.**

Le tri sélectif des déchets est **obligatoire**, une notice est disponible à la réception. Il est interdit d’utiliser des produits qui puissent être dangereux et toxiques.

Il est également obligatoire de mettre ses déchets triés dans et non à côté des poubelles :

* Dans le container vert : bouteilles en verre, bocaux de conserve, pots en verre (confiture, yaourts, pots de bébé…) sans couvercle, bouchon, capsule.
* Dans le container jaune : journaux, magazines, boites de conserve, aérosols, boites de boissons, bouteilles en plastique, flacons de produit vaisselle, gel douche, lessive, briques de boisson, lait etc…
* Dans l’espace emballages : les emballages carton **pliés** uniquement
* Dans les autres containers : tout ce qui est périssable et qui ne va pas dans les autres.
* Dans les composteurs : les matières indiquées sur la notice des composteurs

L’harmonie et la qualité paysagère du camping dépendent de chacun, mais c’est aussi depuis peu une obligation régie par la loi, c’est pourquoi nous vous demanderons de maintenir vos parcelles entretenues et désencombrées, parfois de faire abstraction de vos goûts personnels pour que notre camping soit un lieu agréable, aéré mais aussi en accord avec les normes et règlements administratifs.

Il en va de même concernant l’eau qui ne doit pas être gaspillée. (voir 5-9 Eau)

Il y a donc lieu de maîtriser la consommation individuelle et de faire des économies d’eau. L’arrosage des végétaux devant respecter les éventuelles restrictions administratives d’une part et/ou les consignes du camping.

## **5-5** Déchets verts et encombrants

**Il est FORMELLEMENT INTERDIT de déposer des encombrants dans la zone poubelles.**

Vous devez amener vous-même vos déchets et encombrants qui ne peuvent être mis dans les containers à la déchetterie mise à disposition à Saint André de Valborgne (Voir l’accueil pour les horaires).

Le ramassage des encombrants ne sera pas effectué par le camping.

En aucun cas les encombrants ne devront être déposés, devant votre emplacement, dans les allées ou près du local à poubelles ni en aucun autre lieu du camping.

Seules les poubelles ménagères peuvent être déposées dans le camping sur les emplacements prévus à cet effet.

Deux caméras de surveillance permettent l’identification des contrevenants qui pourront être sanctionnés.

## **5-6** Bruit et silence

Les locataires sont instamment priés **d’éviter tous bruits et discussions qui pourraient gêner** leurs voisins et notamment entre 22h et 8h. Les appareils sonores doivent être réglés en conséquence. Les fermetures de portières et de coffres doivent être aussi discrètes que possible. En cas de non-respect du règlement intérieur, faute grave, détérioration volontaire, ivresse ou bruits susceptibles de gêner le voisinage, de jour comme de nuit, le locataire (propriétaire de mobile home) pourra faire l'objet d'une mesure d'expulsion sans préavis et sans recours d’aucune sorte. Le recours aux forces de l’ordre sera possible en cas de besoin.

## **5-7** Animaux

Les chiens et chats, tolérés, doivent obligatoirement être tenus en laisse, et ne doivent pas être enfermés dans un mobile home en l’absence de leurs maîtres qui en sont civilement responsables. Tout autre animal est interdit.

Leur comportement ne doit pas nuire à la tranquillité, à la sécurité et à la propreté du camping. En cas de nuisances répétées un locataire ou sous-locataire pourra être mis en demeure verbalement de faire cesser ces dernières immédiatement au risque de déclencher l’application de la clause résolutoire pour les locataires ou bien l’expulsion immédiate pour les sous- locataires.

Les déjections doivent être ramassées par leurs propriétaires. Les chiens de première catégorie sont interdits.

Un carnet de vaccination à jour sera exigé pour chaque animal et devra être présenté à la demande du gestionnaire.

Le gestionnaire pourra refuser la présence des animaux considérés comme dangereux ou fauteurs de troubles ou à risque sanitaire indéterminé.

## **5-8** Accessibilité

La règlementation définie les règles de l’accessibilité aux PMR. Le camping du Château de l’Hom a établi un plan d’aménagement en conformité avec ces règles, résumé dans le registre d’accessibilité (disponible en téléchargement).

Des dossiers ont été déposés auprès de l’administration et validés.

Cet aménagement se poursuit et s’améliore.

Sont accessibles ou en cours d’aménagement :

* La réception
* Les sanitaires PMR
* La salle d’animations et de rassemblement éventuel
* La terrasse du bar et le bar
* Les emplacements campeurs

Ne sont pas accessibles :

* Pas de résidences mobiles accessibles aux PMR en locatif

Il existe plusieurs parkings réservés aux PMR dans l’enceinte du camping :

* 1 sur le parking visiteurs
* 1 devant la réception
* 1 en contrebas du bar et de la rampe d’accès à ce dernier
* 1 devant la salle d’animations (devant le château)
* 1 vers le terrain de pétanque (rampe d’accès aux sanitaires PMR)

## **5-9** Eau

Le camping est autonome pour son alimentation en eau à partir d’un forage agréé. L’eau est gratuite dans la limite d’une consommation annuelle totale de 6000 m3 maximum. Au-delà de cette limite elle serait facturée par l’agence de l’eau et deviendrait donc payante pour les clients.

Il est donc dans l’intérêt de tous de veiller individuellement à sa bonne utilisation et de l’économiser par souci du bien-être de notre planète et de nous-mêmes.

En cas d’incident, le camping prendra les mesures nécessaires pour informer, par tous les moyens disponibles, les consommateurs de restrictions éventuelles.

### [**5-9-1** Entretien voir 12-1 et 12-2](#_12-1_Eau_potable)

## **5-10** Politique qualitative du camping

Le camping du château de l’Hom a engagé une mutation qualitative.

C’est une réalité avec depuis le 17/11/2022 l’obtention du classement deux étoiles [(arrêté en annexe)](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/Notif%20classement%202%20%C3%A9toiles.pdf)

Des dispositions sont mises en place, applicables au 1er janvier 2023 à tous les arrivants, et aux transactions de vente sur site concernant les clients présents avant cette date, avec une appréciation à la discrétion du gestionnaire concernant ces derniers.

Entre autres :

* [Notice d’information préalable](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/notice%20info.pdf)
* [Modification et durée des contrats](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/CONTRAT%202023.pdf) (ex 1 mobil home)
* [Grille de vétusté ou état descriptif](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/grille_de_vetuste.pdf)
* Pour assurer la gestion du parc et son renouvellement, les résidences mobiles entrantes devront avoir moins de 10 ans.
* Traçabilité globale

La présente charte et les documents seront à la disposition de tous en téléchargement et l’information communiquée aux clients, aux partenaires et aux fournisseurs qui y souscriront volontairement, pour les dispositions les concernant, pour être acceptés ou accrédités, dans un état d’esprit de confiance mutuelle et dans l’intérêt commun.

### **5-10-1** Notice d’information préalable

Elle regroupe les éléments à prendre en compte et à fournir pour installer une résidence mobile de loisirs au camping du château de l’Hom

### **5-10-2** Modification et durée des contrats

Le camping est membre d’une organisation professionnelles agréée (FNHPA). Cette organisation négocie et définie avec les pouvoirs publics, les administrations, les associations de consommateurs etc. des règles ou des recommandations dans l’intérêt de tous.

Nous adaptons et mettons à jour nos contrats en fonction des évolutions.

### **5-10-3** La grille de vétusté

Ce document est destiné à déterminer contradictoirement la vétusté d’un mobil home de plus de 10 ans. Il sera également joint à tout contrat de location d’un emplacement résidentiel.

Dans notre cas il ne s’appliquera systématiquement qu’aux résidences mobiles entrantes et aux transactions concernant le parc existant à partir de 2023.

Pour les autres déjà en place, qui devront également le remplir, l’évaluation aura un caractère indicatif en cas de revente envisagée mais la décision « de viabilité » comme c’est le cas actuellement restera à la discrétion du gestionnaire responsable de l’état général de son parc.

### **5-10-4** Limite d’âge des résidences

Dans un souci d’amélioration globale du camping, de la sécurité, de son image de marque, de son classement et tout simplement de la qualité en général, les résidences mobiles de loisirs (ou HLL) entrantes seront soit neuves, soit de construction récente et inférieure à 10 ans et en bon état.

Pour les résidences en places existantes avant le 1er janvier 2023, la mesure ne s’appliquera qu’aux transactions de vente à venir les concernant, et aux nouveaux locataires.

Le document « Grille de vétusté » sera établi contradictoirement avec le locataire (propriétaire de la résidence) et servira de base à la relation commerciale future.

Le cas d’une résidence dont la grille de vétusté conduirait à une appréciation la jugeant « à déconstruire » fera l’objet d’un examen approfondi par le gestionnaire qui tranchera sur son devenir au camping du château de l’Hom.

Sa décision sera incontestable et applicable à l’échéance du contrat en cours.

### **5-10-5** Traçabilité globale

La notion de qualité à pour corollaire de pouvoir assurer la traçabilité des évènements, des décisions et des actes mis en œuvre et d’en justifier.

Le camping du château de l’Hom mettra tous ses moyens possibles à la réalisation de cette politique par la tenue de registres adaptés (voir 9-2) et leur mise à jour régulière, par un classement et un archivage ordonné des documents et dossiers.

L’un des objectifs à échéance moyenne sans être une priorité, sera de mettre en place une véritable gestion électronique du classement.

L’ensemble des documents seront conservés au minimum selon la durée légale pour ceux qui en sont astreints et au minimum 5 ans pour les autres.

Le personnel concerné sera sensibilisé et formé à cette méthodologie.

# 6 - SANITAIRES

Nous allons distinguer plusieurs types de sanitaires

* Les sanitaires destinés et réservés aux campeurs
* Les sanitaires destinés à tous sur l’espace commun
* Les sanitaires destinés au personnel
* L’espace sanitaire PMR

## **6-1** Les sanitaires « campeurs »

Il s’agit du bloc existant qui est situé sous l’accueil et qui comprend toutes les fonctionnalités réglementaires pour la catégorie deux étoile et 20 emplacements (capacité actuelle retenu par le gestionnaire)

Ce bloc est refait à neuf fin 2022 et est destiné **EXCLUSIVEMENT** aux campeurs.

Les occupants des résidences mobiles (propriétaires ou locataires), par définition autonomes en la matière, ne sont pas autorisés à les utiliser (sauf cas exceptionnel validé par le gestionnaire). Tout abus pourra entrainer une sanction prévue au règlement intérieur.

En période d’utilisation de basse saison ils sont entretenus normalement une fois par jour ou en fonction du taux d’occupation.

En période d’utilisation de haute saison ils sont entretenus normalement deux fois par jour ou en fonction du taux d’occupation.

En cas de besoin une intervention supplémentaire sera faite.

L’entretien sera fait chaque fois que possible avec des produits compatibles avec le développement durable et respectueux de la nature et également favorable au bon fonctionnement de notre station d’épuration.

Les fiches techniques existantes des produits utilisés seront rassemblées dans le registre de sécurité élargi à l’accueil et consultables sur demande

## **6-2** les sanitaires communs

Situés essentiellement sur la place du château, comportant 2 WC, un urinoir et un lavabo, ils sont utilisables par tous 24h/24.

Ils sont entretenus dans les mêmes conditions que 6-1

## **6-3** les sanitaires destinés au personnel

Ils sont situés dans la bâtiment principal et non accessible au public.

L’entretien en est à la charge des utilisateurs dans le respect des règles de vie commune et dans les conditions identiques à 6-1

## **6-4** Le Chalet PMR et la nurserie

Le chalet est situé à droite du bloc sanitaire principal. Il comprend un espace exclusivement réservé pour PMR et accessible sur demande (fermeture par clé disponible à l’accueil sur demande)

L’espace « nurserie » (côté gauche) est lui accessible 24/24 de même que l’espace repassage (côté droit)

Ils sont entretenus dans les mêmes conditions que 6-1

## **6-5** La zone vidange pour camping-cars

Le camping est équipé d’une zone spécifique aux camping-cars située à droite du château, après le petit pont (voir plan) pour leur permettre :

* La vidange des eaux usées
* La vidange des cassettes chimiques
* De faire le remplissage en eau propre

# 7- LA PROPRETE GENERALE

## **7-1** Principe

Le camping a une superficie globale de 12 ha, il est verdoyant et arboré. La propreté générale sera l’affaire de tous.

Les fumeurs veilleront à ne pas jeter leurs mégots à terre et d’une manière générale les locataires veilleront à ne pas déposer ou jeter des déchets (papiers, emballages, canettes etc..) n’importe où.

Le gestionnaire se charge de l’entretien de tout l’espace commun à l’exception de votre parcelle pour laquelle l’entretien vous incombe (résidence mobile, espace vert privatif, aménagements divers et haies séparatives) conformément au contrat de location.

## **7-2** Période

Le gestionnaire réparti sur l’année son planning d’entretien, sans avoir à en justifier, lequel planning comporte des contraintes légales et sécuritaires. Il veillera notamment en haute saison à conserver un état de propreté globale satisfaisant.

L’obligation des « résidents locataires » est d’avoir un espace entretenu dès l’ouverture commerciale jusqu'à la fermeture (01/03 au 31/10)

L’entretien ne pouvant pas être effectué pendant la période de fermeture commerciale il y aura une tolérance de forme jusqu’au 01 avril soit 1 mois complet pour permettre d’effectuer les travaux nécessaires à l’ouverture.

## Le gestionnaire

### **7-3-1** Le contenu

* Entretient les voies de circulation, les parcelles « campeurs », les espaces verts communs et le parking visiteurs
* S’acquitte de son obligation légale de débroussaillage et d’élagage (en principe au printemps) chaque fois que nécessaire
* Entretient les réseaux (eau, électricité, assainissement)
* Vide les poubelles communes existantes sur leterrain
* Entretient les sanitaires
* Entretient l’espace « déchets »

**Nota :** cet espace est trop souvent encombré par des dépôts sauvages et interdits, ne respectant pas le règlement intérieur, qui obligent à des interventions. Le temps passé à ces interventions sera facturé aux contrevenants si identifiés à l’aide des caméras de surveillance ou porté au compte de charges générales comme indiqué au contrat.

* Entretient les espaces communs (bar, place du château, terrain de boules etc…)
* Entretient la piscine et ses équipements
* Entretient le matériel à sa disposition
* Entretient le bureau d’accueil
* N’entretient pas la route d’accès qui est communale
* N’entretient pas vos espaces privatifs qui restent à votre charge contractuellement

### **7-3-2** Les moyens principaux non exhaustifs

* Deux débrousailleuses
* Une tondeuse autoportée
* Un tracteur agricole avec ses accessoires
* Une nacelle
* Un Broyeur de végétaux
* Tronçonneuses
* Un camion
* Une mini pelle
* Divers

## **7-4** Le locataire

* Entretient sa parcelle (incluant les végétaux s’y trouvant à l’exception des grands arbres pour lesquels l’élagage sera du ressort du gestionnaire, en respectant les termes du contrat
* Entretient ses haies séparatives et/ou ses aménagements
* Entretient sa résidence mobile dans l’éthique et la politique environnementale du camping
* Respecte les dispositions légales en la matière
* Respecte les horaires autorisés indiqués dans le contrat, notamment en période de haute saison.

En cas de carence(s) constatée(s) d’un locataire et après une demande exprimée même verbalement, et consignée dans le registre d’entretien situé à l’accueil, par le gestionnaire ou son représentant, ce dernier aura la faculté de se substituer au locataire défaillant, sans aucune contestation possible et le locataire sera alors facturé au temps passé et des éventuels matériaux ou accessoires nécessaires (factures à l’appui)

# 8**- Le séjour au camping**

Le gestionnaire mettra en œuvre tous les moyens disponibles à sa disposition afin de rendre le séjour agréable et convivial en s’appuyant sur les textes règlementaires, le règlement intérieur et le contrat de location.

L’ensemble du personnel et en particulier la réception, en respectant les circuits hiérarchiques de fonctionnement de l’entreprise (voir chapitre organisation), sera à la disposition des clients et de leurs demandes, dans la mesure de sa disponibilité, de l’urgence éventuelle de la demande et du respect des règles en vigueur.

La réception sera l’interlocuteur privilégié des clients dans tous les cas de figure. Tout membre du personnel (permanent ou saisonnier) saisi d’une demande par un client orientera ce dernier vers la réception seule habilitée à traiter les demandes. Aucune demande ne pourra notamment être faite au service technique en direct sauf danger ou urgence manifeste.

Toutes les demandes y compris celles qui ne pourront pas être traitées immédiatement seront enregistrées sur le registre prévu à cet effet et une réponse rapide y sera apportée dans la mesure du possible. La date de réponse ou de solutionnement sera enregistrée sur le registre.

## **8-1** Les arrivées

### **8-1-1** Les locataires « résidents »

Ils peuvent arriver à tous moments. Ils ont obligation de remplir le registre de sécurité à chaque arrivée et/ou départs. Ils peuvent le faire aux heures d’ouverture de la réception. En cas d’arrivée en dehors de ces heures ils pourront avertir téléphoniquement l’accueil qui exceptionnellement pourra le faire en lieu et place.

### **8-1-2** Les locataires secteur locatif (ou sous locataires) et les locataires d’emplacements nus (campeurs)

Les arrivées auront lieu à partir de 15 h 00 sauf accord préalable différent, et jusqu’à 18h 00.

En cas d’arrivée hors de cette plage horaire, ils devront contacter la réception avant la fermeture qui leur remettra un numéro (affiché sur la porte de la réception) à contacter à leur arrivée, au plus tard avant 22 h 00, Heure à laquelle le client sera réputé absent et n’ayant pas honoré son engagement.

Selon le cas :

* S’ils arrivent le lendemain, le contrat sera exécuté totalement sur la période prévue.
* S’ils n’arrivent pas le lendemain (en ayant ou pas prévenu) le contrat sera réputé rompu du fait du client et traité administrativement selon les conditions générales de vente

## **8-2** Les départs

### **8-2-1** Les locataires « résidents »

Ils peuvent partir à tous moments en ayant pris soin d’indiquer la date de départ sur le registre de sécurité comme indiqué au point 8-1-1

### **8-2-2** Les locataires secteur locatif (ou sous locataires) et les locataires d’emplacements nus (campeurs)

Les départs auront lieu obligatoirement avant 12 h 00, sauf autorisation expresse de la réception.

Les partants s’ils ne l’ont pas renseignée lors de leur arrivée, complèteront la date de départ sur le registre de sécurité dans les mêmes conditions que pour les arrivées.

#### **8-2-2-1** Cas des campeurs

Ils peuvent partir à tous moments sous réserve

* De laisser l’emplacement loué propre et d’avoir évacué leurs déchets
* D’avoir rendu les éventuels accessoires loués ou prêtés contre caution afin de récupérer cette dernière

#### **8-2-2-2** Cas des locataires de résidences mobiles

Ils peuvent partir le jour prévu jusqu’à 12 h 00, après la vérification de l’état des lieux par un membre du personnel habilité et après avoir indiqué la date de départ sur le registre de sécurité si ce n’était pas le cas.

Ils prendront la veille un rdv à la réception pour l’état des lieux afin d’organiser et fluidifier les départs notamment en haute saison.

* Si l’état des lieux est jugé satisfaisant, la caution sera rendue immédiatement au client (ou l’empreinte carte bancaire effacée) sans autres formalité.
* Si l’état des lieux n’est pas conforme :

Pour le matériel manquant ou cassé ou dégradé :

Le remplacement (tarifé sur l’état des lieux) est proposé au client, il s’en acquitte, la facture correspondante émise et la caution est rendue.

Il ne s’en acquitte pas volontairement, dans ce cas la caution est encaissée, le coût du remplacement est facturé et déduit de la caution (dans la limite de celle-ci) qui sera rendue déduite du cout facturé sous 8 jours maximum.

Si le coût en est supérieur la caution est conservée, encaissée et une facturation complémentaire effectuée immédiatement et remise au client.

En cas de refus de paiement une procédure de mise en recouvrement sera appliquée suivie d’une éventuelle plainte devant la justice.

Pour le matériel non tarifé ou pour des dégradations importantes, la caution sera systématiquement conservée et encaissée immédiatement.

Un devis de réparation ou de remplacement sera établi dans le meilleur délai par un fournisseur et proposé ensuite au client par courrier ou courriel. Ce dernier aura la faculté dans un délai de huit jours maximums, de proposer son propre prestataire lequel devra être agréé par le gestionnaire préalablement, et/ou le remplacement à l’identique à ses frais.

Remplacement ou réparation par un prestataire du camping :

Si le montant est inférieur à la caution, la différence sera rendue dans les meilleurs délais au client avec la facture correspondante.

Si le montant est supérieur à la caution, une facturation complémentaire sera établie avec à l’appui le devis du prestataire et/ou d’achat de matériel.

En cas de refus de paiement une procédure de mise en recouvrement sera appliquée suivie d’une éventuelle plainte devant la justice.

Remplacement ou réparation par un prestataire du client avec accord du gestionnaire :

Dans ce cas la caution ne sera rendue qu’après exécution effective de la réparation et/ou du remplacement et contrôle de la conformité par le gestionnaire.

### **8-2-3** Le questionnaire satisfaction

Dans le cadre de la démarche qualité il sera mis à disposition sur le site internet [un questionnaire d’appréciation des prestations](http://www.campingchateaudelhom.com/questionnaire/) permettant aux clients d’exprimer leur perception de nos services.

Le questionnaire existe en deux langues sur le site mais est traduisible instantanément par un robot en plus de 100 langues.

Les informations recueillies seront traitées confidentiellement à des fins et d’amélioration de la qualité des services et des fins de statistiques éventuelles.

## **8-3** Horaires des services

Chaque groupe ou ensemble de postes de travail a ses contraintes légales (droit du travail) et spécifiques (organisation, sécurité etc.) lesquelles seront prises en compte par le gestionnaire afin de rendre le meilleur service possible à la clientèle.

Les horaires seront affichés sur les lieux des services concernés pour une information claire et respectée (sauf exceptions particulières des services de bar/restauration).

Ces horaires seront modulables dans la saison en fonction de la spécificité de l’établissement et pour optimiser les services

### **8-3-1** Services à horaires fixes

* Piscine de 10 à 20h tous les jours du 15/06 au 15/09
* Terrain de pétanque durant l’ouverture tous les jours (éclairage jusqu’à 22h en haute saison uniquement sauf jours de concours)
* Sanitaires 24/24
* Barrière (contrôle d’accès) fonctionne 24/24 en période d’ouverture commerciale pour tous, 24/24 toute l’année pour le personnel, les fournisseurs et les administrations, mais administration du système uniquement suivant les horaires de l’accueil.
* Numéros d’urgence affichés à la réception et sur le site internet du camping accessibles en permanence en dehors des heures d’ouverture de la réception.
* Services techniques

Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h sauf jours fériés

Les interventions, exceptées les urgences, ont lieu sur rdv

### **8-3-2** Services à horaires modulables

#### **8-3-2-1** Bar et snack

Ouverture du 1/7 au 31/8 selon horaires affichés sur place ([voir 8-5-9](#_8-5-9_Le_bar))

#### **8-3-2-2** Réception

Du 01/11 au 28 ou 29/2 : du mardi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h

Du 01/03 au jour de début de haute saison :

du mardi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h

Pendant la haute saison : du lundi au samedi de 8h à 12h et de 14h à 18h

Le dimanche de 9h à 12h

Du jour de fin de haute saison au 31/10 :

du mardi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h

**8-3-2-3** Arrivées Horaires d’ouverture de la réception à partir de 15 h 00

**8-3-2-4** Départs – Etat des lieux Horaires d’ouverture de la réception avant 11 h 00

**8-3-2-5** Gaz Horaires d’ouverture de la réception

**8-3-2-6** Salle de sport Horaires du Bar, gratuit

**8-3-2-7** Salle de télévision Horaires du Bar, gratuit

**8-3-2-8** Animations Horaires affichés sur les tableaux animations, participation éventuelle selon le cas

**8-3-2-9** Club enfants Si en place et existant, horaires sur porte du club avec participation également affichée sur porte du club

## **8-4** Les animations

Uniquement en pleine saison du 01/07 au 31/08 sauf l’utilisation du terrain de pétanque.

La nature des animations ainsi que les horaires font l’objet d’un affichage spécifique sur deux panneaux, le premier situé en face de la réception, le second sur la place du château coté snack.

Les informations des panneaux sont mises à jour chaque lundi

L(les)’ animateur(s) aura(ont) la faculté d’intégrer au programme des demandes qui seraient soumises dans la mesure ou la compatibilité avec le bon fonctionnement global n’est pas en cause. Il(s) reste(nt) responsable(s) de leur organisation dans le cadre des directives générales reçues de la direction.

Certaines animations exceptionnelles pourront être faites par des organismes extérieurs rémunérés. Dans ce cas une inscription préalable et une participation pourraient être demandées.

D’autres personnes pourront éventuellement participer **bénévolement** en tant « qu’assistant volontaire » et à leur seule demande au côté du ou des animateurs et sous sa (leurs responsabilité) seulement après accord formel de la direction afin de satisfaire aux règles de sécurité et de législation du travail.

Pour des questions de sécurité et de législation le camping n’exerce pas d’activité aquatique en rivière, malgré l’existence d’un espace privatif adéquat.

Toute utilisation de cet espace est à l’initiative de son(ses) auteur(s) et à ses(leurs) risques et périls, et en aucun cas la responsabilité du camping ne pourra être engagée dans quelque situation que ce soit.

### **8-4-1** les moyens disponibles

* Une salle animation
* Une salle enfants
* Une salle de jeux
* Salle de télévision
* Salle de fitness
* Un ordinateur portable
* Espace jeux enfants
* Espace place du château
* Espace pétanque
* Sonorisation fixe et portable
* Matériel de vidéo projection avec écran mobile
* Matériel pour karaoké et loto
* Piscine avec toboggan gonflable
* Table(s) de Ping Pong
* Babyfoot
* Terrain de Tennis
* Jeux de sociétés divers
* Tables et chaises
* Lots récompenses divers fournis par le gestionnaire
* Matériels divers et variés

### **8-4-2** Les animations classiques

* Karaoké
* Loto
* Aqua gym
* Tournois divers (Pétanque, Ping Pong, Babyfoot)
* Spectacle avec repas et/ou soirée dansante
* Quizz
* Récitals

Liste bien sur non exhaustive et fournie à titre indicatif

## **8-5** les prestations

La première des prestations est l’accueil. C’est le centre vital du camping et du séjour. Les horaires, l’organisation et la présence sont optimisés pour fournir le meilleur service possible. Malgré cette volonté et les moyens mis en œuvre certaines demandes pourront nécessiter un délai, voir ne pas pouvoir être satisfaites.

Une demande exprimée qui ne pourra être satisfaite immédiatement, sera consignée sur le registre prévu à cet effet et donnera lieu à une fiche d’intervention et à un délai approximatif. Le demandeur sera informé du suivi de sa demande.

Si la demande ne peut pas être satisfaite le refus motivé en sera fait au demandeur.

**8-5-1** Gaz

Fourniture de bouteille de gaz butane ou propane disponibles à l’accueil aux heures d’ouverture uniquement

**8-5-2** Service courrier

Le courrier est déposé à l’accueil par les services postaux généralement entre 12h et 14h. Pour les recommandés un avis de présentation est déposé dans le casier correspondant car le service postal ne peut ni chercher ni attendre le destinataire.

L’accueil redistribue en début d’après-midi le courrier dans les casiers alphabétiques situés à la réception et libres d’accès aux heures d’ouverture de cette dernière. Le courrier au départ peut être déposé à l’accueil et sera remis aux services postaux au plus tôt le lendemain du dépôt.

Les livraisons de colis sont acceptées par l’accueil sous réserve du bon vouloir de l’organisme livreur, et sous la responsabilité du destinataire. En aucun cas le gestionnaire ne pourra être tenu responsable d’un quelconque incident.

**8-5-3** Pain, viennoiseries et journal

Uniquement du 01/07 au 31/08 et sur commande au plus tard la veille au soir maximum 20 h auprès du bar

**8-5-4** Salle de fitness

Ouverte à la même période et aux mêmes horaires que le bar sauf cas d’utilisation par l’animateur). L’accès n’est possible qu’avec une clé disponible au bar contre caution.

Les enfants mineurs ne peuvent y accéder qu’accompagnés d’un adulte

Matériels disponibles (susceptible de varier) :

* Tapis
* X
* X
* X

### **8-5-5** Internet et connexions

Le camping du château de l’Hom a fait le choix d’un positionnement commercial sans Wi-Fi.

La raison est simple : l’installation existante jusqu’en 2021 n’était plus utilisée du tout mais générait malgré tout un coût important. Elle a donc été abandonnée.

La connexion la plus utilisée depuis son apparition, et disponible gratuitement sur l’ensemble du camping, est le réseau 4 G des opérateurs classiques avec le partage de connexion depuis un smartphone.

Néanmoins et pour permettre éventuellement à ceux qui en exprimerait le besoin d’avoir une connexion possible le camping met à disposition gratuitement à la réception

- soit une connexion filaire 4 G pour un ordinateur portable

- soit un ordinateur fixe pour consultation des mails et connexion internet

Pour un usage raisonné, hors utilisation exagérée ou professionnelle et/ou illicite

### **8-5-6** Photocopies et impression de documents privés

Service disponible en NB ou en couleurs aux heures d’ouverture de la réception à partir :

* d’un document papier A4 ou A3
* d’un document adressé par mail sur la boite [reception@campingchateaudelhom.com](file:///C:\Users\gerard\AppData\Roaming\Microsoft\Word\reception@campingchateaudelhom.com)
* d’un document sur une clé USB ou un disque dur compatible avec notre réseau

Formats lisibles : PDF, Word ou Excel, Texte, Jpeg, Photoshop,

### **8-5-7** La piscine

La piscine (non chauffée) est ouverte en principe du 15/06 au 15/09 sauf empêchements ou imprévus techniques.

C’est un ensemble délicat (188 m3) qui nécessite beaucoup de respect. Son accès est protégé par une serrure ne permettant pas aux plus jeunes d’y pénétrer seuls

L’accès n’est pas permis aux moins de 15 ans non accompagnés par un adulte responsable.

La tenue vestimentaire devra être conforme aux exigences du règlement et du contrat, le comportement individuel ou de groupe devra respecter autrui et ne pas occasionner de gênes.

Les bébés baignés par leurs parents devront être équipés de couches spéciales ou bien en être dépourvus. Il sera interdit de les baigner avec une couche usagée. Les éventuelles couches usagées devront être soit emportées par les parents, soit déposées dans les poubelles sur la place du château et en aucun cas abandonnées sur l’espace piscine.

Les appareils musicaux sont interdits dans son enceinte (sauf animation organisée), de même que les ballons et autres accessoires gonflables. Seuls sont autorisés les bracelets.

Le camping met à disposition des bains de soleil et des auvents pare soleil. Ces équipements doivent être respecter et en aucun cas ils ne sont « réservables » de quelque manière que ce soit (par exemple serviette laissée sur le bain de soleil pendant le déjeuner !)

Le camping met également à disposition un toboggan gonflable réservé aux enfants uniquement.

Les parents sont chargés de veiller à ce que leurs enfants l’utilisent correctement.

#### **8-5-7-1** Le tobogan gonflable

Le camping met à disposition un toboggan gonflable en forme de château. C’est un équipement de loisirs, conforme à la norme NF destinés principalement aux jeunes enfants et aux adolescents de 15/16 ans maximum.

Les parents et les accompagnateurs veilleront à ce que les enfants l’utilisent en le respectant. C’est un toboggan pas un trempoline.

En cas de fortes chaleurs le service technique installera un jet d’eau pour humidifier la surface de glisse. Ce jet ne devra en aucun cas être manipulé par les utilisateurs du jeu.

#### **8-5-7-2** Son entretien quotidien

Effectué le matin il consiste au nettoyage des filtres, au contrôle et dosage des produits, au renouvellement et au remplissage de l’eau neuve, au nettoyage du bassin et ses alentours, à la vérification des accessoires existants, à l’installation du toboggan gonflable et à sa vérification.

#### **8-5-7-3** Les contrôles qualité

En interne, chaque matin sont contrôlés les critères normatifs (PH Chlore etc..) afin de rectifier éventuellement les dosages produits pour une qualité d’eau règlementaire.

En cas de chaleur excessive et/ou de fréquentation très importante un deuxième contrôle sera effectué l’après-midi suivi éventuellement d’une intervention technique pouvant justifier une courte interruption du service.

Les résultats des contrôles sont consignés dans le registre prévu à cet effet et situé à la réception et consultable sur demande.

**Par un labo indépendant** à la fréquence souhaitée et sur ordre de l’ARS incluant des points de contrôles supplémentaires. Les résultats sont disponibles par compte rendu publique, inséré dans le registre d’une part et affiché à l’entrée de la piscine.

#### **8-5-7-4** Les contrôles « comportementaux »

Le bassin est équipé de deux caméras de surveillance en continu relié à un enregistreur permettant d’identifier les comportements prohibés et de prendre les dispositions correctives.

#### **8-5-7-5** les matériels et moyens

* + - Un bassin en forme de haricot d’une capacité de 188 m3 environ avec liner
    - Un toboggan gonflable en forme de château
    - Deux filtres à sable capacité adaptée au bassin
    - Dispositifs de contrôle/dosage automatique pour les produits
    - Photomètre
    - Robot de nettoyage, épuisette de surface et balai de fond
    - Accessoires divers

### **8-5-8** Le tennis

Le camping met à disposition un terrain de tennis (qui est ancien mais jouable). Son accès n’est possible qu’avec une clé disponible au bar contre une caution de 10 €, aux heures d’ouverture de ce dernier. Les mineurs de moins de 15 ans doivent être accompagné d’un adulte responsable.

Pas de service de prêt ni de location de raquettes et de balles

### **8-5-9** Le bar et la terrasse

Le bar est soumis au régime d’une Licence IV.

Les horaires d’ouverture spécifiques ainsi que les prix seront affichés de manière lisible à l’entrée du bâtiment conformément à la loi.

L’accès au bar est interdit aux mineurs non accompagnés en vertu de la loi et les parents veilleront au respect de cette clause.

Les consommations pourront être servies et/ou consommées en terrasse mais en aucun cas ne pourront être emportées en un autre lieu du camping ceci afin d’éviter la casse de verres et tout danger d’accident immédiat ou ultérieur.

Le personnel affecté au service bar aura toute faculté de faire respecter les consignes s’y rattachant ainsi que le règlement intérieur en général.

Chaque commande devra être réglée sur place et fera l’objet d’un ticket de caisse qui sera donné au client une fois le règlement de la commande effectué.

La mise en compte de consommation (crédit) n’est pas possible.

Le bar est le centre de commande et d’encaissement pour le snack et la crêperie. Afin de ne pas contrevenir à la loi, il sera réservé à l’entrée n° 1 du bar, un espace permettant les commandes et les règlements par tous les publics y compris les mineurs qui peuvent être consommateurs des services en question.

### **8-5-10** Le snack et la crêperie

Service à emporter ou à consommer sur place ouvert à tous y compris aux personnes extérieures au camping.

L’offre et les prix sont affichés en fixe en façade et les promotions sur un support effaçable devant le snack.

Les commandes sont à faire et à régler à la commande

* soit au bar
* soit au personnel de terrasse.
* Soit par téléphone auprès de la réception aux heures d’ouverture de cette dernière. Dans ce cas une empreinte carte bancaire sera exigée.

Le personnel affecté aux cuisines ne prendra aucune commande en direct.

Le règlement donnera lieu à l’émission d’un ticket de caisse remis au client.

#### **8-5-10-1** Qualité et hygiène alimentaire

Dans le cadre de notre politique qualitative, les produits seront dans la mesure du possible d’origine locale, française. La chaine du froid comme la conservation des non périssables, seront respectés selon les règles et usages applicable en restauration et en particulier la règlementation HACCP.

Le personnel sera sensibilisé et/ou formé aux bonnes pratiques.

Toujours dans la mesure du possible les produits d’entretien des locaux seront respectueux de la chaine alimentaire et de l’environnement conformément aux règles en vigueur dans la restauration. Les fiches techniques de ces produits seront consignées dans le registre y afférent à la réception.

Tous les produits alimentaires seront conservés dans les conditions imposées par leur nature conformément aux règles en vigueur en restauration.

Les fiches de température seront affichées sur les appareils « froid » (réfrigérateurs, congélateurs, chambre froide)

L’entretien des locaux et du matériel utilisé sera permanent et à la charge du personnel de l’unité.

Aucune personne non habilitée ne pourra entrer dans cette zone.

L’usage des gants et des protections règlementaires pour tout le personnel de « cuisine », et le lavage des mains seront une pratique obligatoire pour tous.

Les livraisons auront lieu en respectant la marche en avant.

Les bons de livraisons seront conservés et remis en fin de journée à la réception aux fins de contrôles.

Les huiles de friture sont récupérées et traitées en extérieur dans un circuit agréé.

La gestion des déchets sera permanente et rigoureuse.

Toutes les règles en vigueur dans les métiers de la restauration seront appliquées de fait.

#### **8-5-10-2** les moyens principaux

* 1 four à pizza grande capacité
* 1 micro-ondes
* 2 planchas au gaz
* 1 chambre froide grande capacité accessible pour les livraisons des produits périssables
* 1 local stockage des produits non périssables en arrivée des livraisons
* 3 réfrigérateurs …… ?
* congélateurs
* 1 tournebroche (extérieur) grande capacité (ex. cuisse de bœuf)
* 1 crêpière
* 1 machine à glace « italienne »
* 1 banque froide inox
* 1 saladette réfrigérée
* Tables de travail inox
* 1 machine à laver la vaisselle industrielle situé dans un local séparé équipé avec évier et rangements
* Friteuse
* Appareils pour Panini
* Appareil pour hot dog
* Lave mains règlementaire
* Matériel de cuisson
* Accessoires divers (couverts, matériel pour paella, cuisson grande capacité etc…)

### **8-5-11** la place du château (15,5x21m)

C’est tout à la fois, en haute saison, le lieu de vie et d’animation, la terrasse du bar et la zone repas sur place. Accessible aux PMR par une rampe adaptée. On y accède par 3 entrées distinctes (dont la rampe PMR) dont une permet par une rampe l’acheminement de matériels avec un véhicule ou bien l’accès éventuels des secours.

Elle est équipée d’un « barnum » protecteur pour le soleil, permettant d’accueillir une centaine de places assises, de tables et chaises en quantité

De par sa position centrale, elle permet l’accès à la piscine, au bar, au snack, à la crêperie, à la salle de jeux, à la laverie, aux sanitaires communs et à certaines dépendances fonctionnelles du snack pour le personnel.

Le sol est pavé de dalles « granitées » claires non glissantes. L’évacuation des éventuelles eaux de pluie est fonctionnelle.

L’entretien du sol est effectué quotidiennement par le personnel concerné avec des produits adaptés et respectueux de l’environnement.

L’entretien des sanitaires communs (2 WC, 1 urinoir et 1 lavabo) est fait deux fois par jour en période de haute saison, 1 fois par jour en basse saison (bar, snack et piscine fermés)

Elle est équipée d’une caméra de surveillance à vision nocturne couplée à un enregistreur.

#### **8-5-11-1** Les moyens

* Tables et chaises pour 120 personnes
* Tables de « bar » avec chaises hautes
* Barnum 8x12 m
* Parasols
* Banquettes
* Sonorisation mobile
* Hauts parleurs d’ambiance

### **8-5-12** Les jeux enfants

L’espace jeux enfants est situé près du terrain de pétanque. Il est entièrement clos règlementairement afin de garantir la sécurité des enfants et d’éviter la présence d’animaux hors de contrôle. Il est accessible par un portail facilement manœuvrable qui devra rester fermé une fois entré sur l’aire de jeux.

Le sol est herbacé et des bacs à sable situés sous les jeux.

Les animaux y sont rigoureusement interdits.

L’inspection et l’entretien sont quotidien par le service technique.

Les enfants doivent y être en permanence sous la surveillance d’un adulte responsable et jamais seul pour des raisons de sécurité évidente. L’accompagnateur(trice) doit faire respecter les consignes affichées à l’entrée de l’aire.

Les jeux installés sont agréés et conformes NF

#### **8-5-12-1** les moyens

* 1 portique comprenant 1 balançoire classique deux anneaux et 1 trapèze
* 1 mini toboggan « maison »
* 1 chenille
* 1 clôture agrée

### **8-5-13** La salle de jeux

Il s’agit de jeux payants avec monnayeur (prix affiché sur les jeux) situés dans une salle accessible depuis la place du château. Elle est libre d’accès aux heures affichées et les enfants obligatoirement sous la surveillance d’un adulte responsable à proximité.

L’adulte veillera à ce que les utilisateurs évitent les cris et les comportements non conformes à une utilisation raisonnable des matériels mis à disposition. Le personnel sera habilité à exclure les perturbateurs.

De la monnaie compatible peut être obtenue auprès du bar (par un adulte). Il n’y a pas de jetons.

**8-5-13-1** les moyens(pouvant évoluer chaque saison et non exhaustifs)

* 1 ou 2 Babyfoot
* 2 consoles jeu vidéo
* 1 jeu de foire avec cadeau à attraper
* 1 billard anglais (installé au bar et destiné uniquement aux adultes ou aux mineurs accompagnés)
* 1 distributeur de gadgets

### **8-5-14** Le préau (largeur environ 4,5 m)

Situé sur le côté gauche du bar, en surplomb du terrain de boules, il jouxte tout au long le bâtiment principal et est couvert sur toute sa longueur. Un garde-fou est présent aux endroits pouvant être dangereux.

Il permet l’accès entre autres à la salle de fitness, à la salle du mini club, et à la salle de télévision et est lui-même accessible par 4 points distincts (depuis la place du château, depuis la rampe d’accès, par la rampe PMR et depuis un escalier)

Il peut être clos sur deux cotés par un système de bâches coulissantes protectrices.

Il est généralement utilisé par l’animation pour le loto ou d’autres activités

On y trouve également 2 tables de pingpong accessibles en permanence en haute saison (Raquettes et balles au bar contre caution de 5 €) ainsi qu’une ou deux tables de consommation du bar avec chaises et 1 banc pour 3 ou 4 personnes

Le sol est de même nature que la place du château en dalles granités sombres et entretenu de la même manière (voir 8-5-11)

### **8-5-15** La laverie

Elle est située sur la place du château entre la crêperie et les sanitaires communs. Non accessible pour le moment aux PMR à cause de sa configuration.

Elle comprend 1 machine à laver le linge d’une capacité 9 kg et 1 sèche-linge de même capacité.

L’utilisation de ces deux machines est payante selon les tarifs affichés à l’accueil. Elles fonctionnent à l’aide de jetons spécifiques commercialisés par la réception.

Les utilisateurs veilleront à n’utiliser que les produits recommandés et seront inciter à se servir de produits favorables à la protection de l’environnement. Un affichage incitatif sera mis en place.

Les utilisateurs sont responsables de la surveillance de leur linge.

Il existe par ailleurs un étendoir situé à gauche du chalet PMR dans la zone « Sanitaires »

### **8-5-16** La salle de réception/mise à l’abri

Elle est située au-dessus de la place du château juste en face de l’entrée principale de ce dernier.

Accessible par l’allée du château (interdite à la circulation exceptés les riverains (propriétaires et logements), les PMR, les véhicules de service du personnel et les secours.

Sa capacité d’accueil est de 120 personnes selon le dossier administratif ERP agréé.

Les PMR disposent d’un emplacement parking qui leur est réservé devant son entrée. Aucun autre véhicule ne pourra y stationner sauf autorisation préalable du gestionnaire ou cas de force majeure.

Elle sera utilisée pour certaines animations et les réceptions éventuelles ou bien en cas de besoin lié à une catastrophe naturelle comme salle de mise à l’abri. Son rôle en la matière étant défini dans le cahier de prescriptions de sécurité en vigueur et agréé par les pouvoirs publics.

Elle sera équipée de tables et chaises en fonction des besoins.

Elle est équipée de sanitaires communs entretenus en fonction de son utilisation.

### **8-5-17** Le terrain de boules

Le camping met à disposition un terrain stabilisé, permettant la pratique de la pétanque. Ce terrain est entretenu chaque début de saison.

Il se situe sous la zone place du château et piscine en contrebas du bar, à proximité immédiate de la zone jeux enfants.

Son utilisation est limitée à 22h le soir et à partir de 10 h le matin afin d’éviter les nuisances sonores pour les riverains.

Il est doté d’un éclairage qui est éteint à 22h sauf les jours de concours.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit d’y introduire du verre sous quelque forme que ce soit.

Le personnel du bar veillera à ne pas servir des consommations à emporter dans des verres.

Par ailleurs il dispose d’une poubelle vidée régulièrement et permettant d’éviter de laisser des déchets sur le sol et de deux bancs pour les spectateurs.

Il est accessible aux PMR pour qui un parking signalisé par un panneau est prévu.

Il est interdit aux animaux et aux vélos et les parents veilleront à ce que les enfants ne le traversent pas anarchiquement.

### **8-5-18** Les barbecues collectifs

Le barbecue est un élément incontournable de l’espace loisirs et des vacances. Mais le camping est situé dans une zone à risques feux de forêt. Aussi il n’est pas toujours possible de le pratiquer.

En tout temps peuvent être autorisés les barbecues individuels **à flamme fermée** **uniquement** sous réserve qu’i n’y ait pas d’arrêté préfectoral en vigueur contredisant cette possibilité. Avant toute pratique se renseigner à la réception.

Pour permettre néanmoins la pratique, dans certaines conditions et sauf interdiction préfectorale générale, le camping met à disposition deux espaces collectifs équipés pour le barbecue traditionnel (voir le plan en annexe). Ces derniers sont protégés par un « chapeau » limitant la propagation des cendres incandescentes et à proximité d’un point d’eau et d’un extincteur.

Un utilisateur devra veiller en permanence à sa cuisson et ne pas s’éloigner. Les enfants ne sont pas autorisés à leur utilisation seuls.

Les utilisateurs veilleront après utilisation à nettoyer (poubelle à proximité immédiate) et à laisser l’endroit propre et vierge de déchets.

### **8-5-19** La zone piquenique

Située sous la piscine en contrebas devant le terrain de boules, et juste à côté de l’un des barbecues, un ensemble de tables et bancs protégés par une pergola sera à disposition de tous.

La convivialité et le partage y seront de rigueur entre tous.

Les utilisateurs veilleront à garder les lieux propres, sans déchets et sans emballages abandonnés

### **8-5-20** Le château

Son existence remonte au minimum au 13éme siècle et son histoire est relativement connue jusque-là.

Son état ne permet pas aujourd’hui de le visiter librement.

Néanmoins une association, Les amis du château de l’Hom, existe et organise en haute saison 1 ou 2 visites guidées. Vous pourrez consulter son histoire connue sur le site internet du camping.

### **8-5-21** La passerelle

Le camping, bien que situé sur la commune de Saumane, est mitoyen de celle de l’Estréchure. La seule chose qui les sépare c’est la rivière.

L’été ou l’étiage est souvent au plus bas, une passerelle amovible, installée par nos voisins permet de traverser le gardon et de rejoindre le centre du village à pied en évitant le pont.

### **8-5-22** Les petits travaux de dépannage

Le camping est un véritable petit village composé d’environ 180 habitations de loisirs fussent-elles des résidences mobiles, à la charge de leurs propriétaires. Cette entité vit comme un petit village et a des besoins pour faire face aux soucis quotidiens qui apparaissent inévitablement.

Nous distinguerons deux catégories de travaux

* Ceux qui incombent au camping et qui sont à sa charge
* Ceux qui incombent aux locataires et qui sont facturables en cas d’exécution par nos soins.

#### **8-5-22-1** Ceux qui incombent au camping

Il s’agit de l’entretien du terrain en général et sont à la discrétion du gestionnaire qui en assure le choix, le moment et la méthode et ce dans l’intérêt commun.

#### **8-5-22-2** Ceux qui incombent aux locataires

Tout ce qui concerne l’entretien **structurel** de la parcelle louée (cabanon, haie, terrasse, etc…) conformément au contrat et de la résidence mobile qui y est installée et qui doivent obligatoirement faire l’objet [d’une demande d’autorisation.](Demande%20de%20travaux%20modèle.pdf) [(voir 17-1-6)](#_17-1-6_Le_dossier)

Cette déclaration est capitale pour être en mesure de prendre les éventuelles mesures de sécurité nécessaires.

Ne sont bien sûr pas concernés les tontes et autres menus travaux de jardinage.

Dans tous les cas les demandes et leur suivi sont enregistrées dans le cahier des travaux à la réception

#### **8-5-22-3** Entreprises agréées

Le camping dispose d’un service travaux, qui fonctionne en régie et peut faire face à de petites réparations. Les interventions, sauf urgence manifeste, ne peuvent avoir lieu que sur rendez-vous et seront facturées au temps passé, au tarif indiqué dans le contrat.

Par ailleurs des entrepreneurs agréés par le camping sont à disposition également sur rendez-vous. La liste mise à jour régulièrement en est disponible à l’accueil ou en téléchargement. Ne peuvent intervenir sur le terrain que des entreprises agréées et ce pour des questions de sécurité et de législation.

Seront privilégiées les entreprises ayant une démarche qualitative et environnementale.

L’entrepreneur que vous choisirez devra [demander son agrément à l’aide du formulaire prévu](FICHE%20AGREMENT%20ENTREPRISE%20EXTERIEURE.docx).

La liste comprend des fournisseurs du camping qui peuvent :

* Intervenir chez les particuliers à la demande de ces derniers et sans lien administratif.
* Intervenir chez les particuliers à la demande du gestionnaire dans le cadre contractuel prévu avec refacturation d’office et frais de gestion du dossier (voir contrat)

### **8-5-23** Les gros travaux

Pour des raisons de convivialité et de respect d’autrui les gros travaux sont interdits en juillet et en aout sauf urgence manifeste tant pour le camping que pour les clients (Pour les autres périodes, se reporter au contrat).

En ce qui concerne les clients (locataires) tous les travaux devront faire l’objet d[’une demande écrite](Demande%20de%20travaux%20modèle.pdf) déposée à la réception au moins 8 jours avant le début d’exécution, auxquelles il sera répondu par écrit et confirmant la possibilité réalisation ou pas (dans ce cas motivée) en fonction des exigences qualitatives, de sécurité et de respect des règles en vigueur.

L’absence de cette déclaration engagera la responsabilité du client en cas d’incidents ou d’accidents et le gestionnaire sera habilité contractuellement à remettre en l’état d’origine aux frais du client.

Les demandes, les réponses et le suivi individuel sont consignés dans le cahier des travaux dont [l’index est accessible ici](Clients/Index%20des%20demandes%20de%20travaux.docx)

Voir ci-dessus (8-5-22-2) pour les entreprises extérieures

**8-5-23-1** Les moyens du camping(non exhaustifs)

* Le personnel
* Deux ateliers de régie
* Un hangar (sous surveillance vidéo)
* Un camion
* Une nacelle
* Deux véhicules de service
* Une mini pelle
* Un tracteur avec accessoires
* Une tondeuse autoportée
* Un broyeur industriel
* Tronçonneuses et coupe fils
* Bétonnière
* Un compresseur
* Outillage divers et variés

### **8-5-24** La circulation et le parking dans l’enceinte du camping

#### **8-5-24-1** Circulation

Le code de la route est applicable dans l’enceinte du camping.

Par mesure de sécurité la vitesse de tous les véhicules y est limitée à 10 km/h. Les contrevenants à cette mesure seront interdits d’accès avec leur véhicule, sans présager de l’intervention possible de la gendarmerie qui pourra être sollicitée par le gestionnaire.

#### **8-5-24-2** Parking

Par défaut, chaque client n’est autorisé à pénétrer dans l’enceinte qu’avec 1 seul véhicule, lequel devra impérativement être garer sur sa parcelle.

Toutefois et en fonction de la configuration des parcelles,

* Les clients des parcelles suffisamment grande qui peuvent accueillir 2 voire 3 véhicules obtiendront le nombre de codes correspondants pour leur usage personnel (pas pour les visiteurs)
* Les clients des parcelles qui n’auraient pas l’espace pour garer un véhicule seront autorisées à utiliser les bordures des voies intérieures ou les espaces dédiés sous réserve de veiller à ne pas encombrer ni gêner la circulation des autres véhicules et notamment des véhicules de secours.

Dans tous les autres cas l’usage du parking situé avant l’entrée du camping « visiteurs » sera obligatoire

### **8-5-25** La fourniture d’électricité

Toutes les parcelles sont desservies par des bornes protégées (fermées par clés) ou des raccordements.

Le plan des implantations et des repères est tenu à jour et conservé à la réception.

Seul le personnel technique agréé du camping est habilité à des interventions en cas de besoin.

Les limites de puissance de chaque alimentation indiquée ci-dessous sont maximum. Elles ne permettent pas d’équiper une résidence mobile de **loisirs** d’un confort équivalent à une résidence d’habitation. Sont notamment interdits les chauffe-eaux électriques et les plaques de cuisson pour lesquelles l’intensité du courant disponible est insuffisante et peuvent provoquer des coupures ou des incidents.

Nota : Les climatisations bien qu’autorisées, sont grandes consommatrices d’énergie et lors des fortes chaleurs fonctionnant toutes ensembles peuvent provoquer des interruptions de service à certaines heures.

Dans l’intérêt de la planète et du bon fonctionnement des installations existantes, nous encourageons chacun à la **modération** de sa consommation et de l’usage des climatisations.

#### **8-5-25-1** Les parcelles « campeurs »

Elles sont équipées de bornes (suivant le cas pour 1,2,3 ou 4 parcelles) normalisées, conformes et protégées, avec des prises normalisées type européen qui nécessitent un adaptateur. L’intensité du courant est limitée à 10 A.

#### **8-5-25-2** Les parcelles « résidences mobiles de loisirs »

Elles sont équipées d’une alimentation individuelle, à partir de bornes normalisées comprenant pour chaque desserte une protection conforme aux règles en vigueur, avec une intensité du courant de 16 A maximum et un compteur d’énergie individuel pour la facturation de la consommation.

#### **8-5-25-3** Tarification et facturation

A l’exception des parcelles « campeurs » qui bénéficient d’un forfait « électricité comprise », un compteur individuel permettra la facturation de la consommation individuelle, au tarif affiché en vigueur au jour de la facturation. Les changements de tarification seront annoncés sur le site internet du camping en fonction de l’évolution des prix fournisseurs.

### **8-5-26** La rivière

Le camping est bordé par le Gardon de Saint Jean d’une part et par un affluent le Rieu Obscur, ce qui constitue un environnement agréable.

La rive est accessible à plusieurs endroits.

Pour des questions légales de sécurité et de responsabilités, le camping ne pratique aucune activité ni animation « aquatique » en rivière.

Le client, s’il profite des atouts de la rivière, le fera à ses risques et périls, et en aucun cas le gestionnaire ne pourra être impliqué de quelque manière que ce soit.

La qualité des eaux de la rivière est surveillée par l’administration sanitaire. Les comptes rendus des contrôles, s’ils nous sont adressés par l’administration (mairie de Saumane) seront affichés à la réception. Dans le cas contraire il appartiendra au client de se renseigner par lui-même.

La rivière peut être dangereuse, notamment en période d’épisode cévenol, et le camping est classé zone à risques inondation.

Afin de limiter le risque potentiel, le camping a signé, avec les administrations concernées, un document de prévention nommé CPS (cahier des prescriptions de sécurité) lequel s’impose à tous comme prioritaire dans son contenu. Ce document est consultable à la réception sur simple demande et disponible en téléchargement sur le site du camping.

Le camping informera ses clients à l’aide des consignes de sécurité dès leur arrivée.

### **8-5-27** Le règlement intérieur [(téléchargeable ici)](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/reglement%20interieur.pdf)

Existant à l’échelon national et imposé par les pouvoirs publics, il règle la vie du camping et de ses occupants. Il est téléchargeable sur le site internet du camping et s’impose de droit à tous.

# 9- • Facturation, organisation, gestion, règlements

Le camping est une entreprise, et à ce titre se doit tant pour lui que pour ses clients, ses fournisseurs et l’administration d’avoir une gestion organisée et fiable.

L’organisation et la structuration sont essentielles.

## **9-1** Organigramme fonctionnel/opérationnel

La direction générale est assurée par la gérance.

Elle s’appuiera sur :

* Une direction administrative en charge de toute la gestion administrative générale
* La réception qui gère :
* La relation clients de A à Z
* La relation avec les administrations
* La facturation
* La gestion des contrats et le suivi
* Le suivi financier
* Une direction technique en charge de :
* Des travaux (projets et réalisations)
* Du respect de l’environnement et son contrôle
* De l’entretien
* Du matériel
* Du respect des normes
* De la sécurité
* Des responsables opérationnels et une équipe en fonction des périodes, des besoins et des contraintes
* Des partenaires extérieurs
* L’expert-comptable
* Organismes de recouvrements
* Avocats
* Cabinets conseils
* Des fournisseurs divers
* L’organisation professionnelle (FNHPA)
* L’administration de tutelle

………………………

## **9-2** Organisation

Afin de garantir le bon fonctionnement de l’ensemble et en fonction de la règlementation il sera tenu à jour par l’unité administrative un certain nombre de registres ou cahiers (qui pourront éventuellement être regroupés soit sous forme papier et/ou soit sous forme électronique). La liste ci-dessous n’étant pas exhaustive et susceptible d’évoluer en fonction des circonstances

* + Registre du personnel
  + Registre des risques professionnels
  + Registre des payes
  + Dossiers des personnels
  + Registre de sécurité légal et élargi
  + Registre des contrôles qualitatifs de l’eau
  + Registre de la consommation d’eau
  + Registre des contrôles de la piscine
  + Registres des contrôles règlementaires (électricité, gaz, eau chaude sanitaire, etc.)
  + Cahier des prescriptions de sécurité
  + Registre d’accessibilité
  + Cahier/registre des demandes individuelles (travaux, administratives etc.)
  + Cahier de l’entretien, des travaux et interventions effectués
  + Cahier de vie de la STEP (station d’épuration)
  + Cahier du contrôle normatif des résidences mobiles
  + Grilles de vétusté individuelles
  + Liste de suivi des relations contractuelles (contrats)
  + Cahier de sécurité (arrivées /départs)
  + Registre des fiches techniques des produits
  + Cahier des codes d’accès
  + Dossiers clients
  + Dossiers fournisseurs
  + Journal de ventes et journal des règlements
  + Statistiques légales
  + Facturier clients
  + Facturier fournisseurs
  + Livre de caisse
  + Archives globales
  + ……………….

La réception sera également en charge de l’affichage des informations légales et/ou diverses et des explications éventuelles s’y rattachant.

Toutes les demandes relatives au séjour seront adressées soit verbalement, soit par courrier ou courriel, à la réception chargée d’en assurer le suivi.

## **9-3** Facturation

Toute prestation du camping fera l’objet, de la part de l’unité administrative (réception), d’une facturation [(voir modèle)](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/modele%20de%20facture.pdf) ou d’un ticket de caisse qui précisera le prix HT unitaire, la TVA applicable, la quantité, le prix TTC et le mode de règlement.

Pour les règlements effectués par chèque le numéro du chèque et l’identification de la banque sont enregistrés et le chèque photocopié afin d’anticiper tout litige ultérieur.

La facture sera émise systématiquement et archivée électroniquement. Pour aller dans le sens du respect de l’environnement, elle ne sera imprimée et remise au client que si ce dernier, interrogé, exprime clairement son désir de la recevoir physiquement.

La facture pourra aussi être adressée par voie électronique, démarche écologique.

Les factures sont exigibles dès leur émission à l’exception de la redevance loyer qui peut être mensualisée ou fractionnée. Dans ce cas il sera émis une facture d’acompte et la facture définitive émise en fin de période après le paiement complet.

Une fois la prestation facturée, la facture ne peut plus être modifiée (NF 525).

La rectification d’une erreur fera l’objet

* + - D’une annulation de la facture par un avoir dument motivé
    - De l’annulation éventuelle du règlement
    - De la rectification de l’erreur proprement dite
    - Du remboursement ou de la perception complémentaire de tout ou partie du règlement en question
    - De l’émission d’une nouvelle facture conforme

Il sera toujours possible d’obtenir un duplicata de facture.

Dans le cas de refacturation d’achats faits pour le compte d’autrui, les factures initiales des fournisseurs seront jointes comme pièces justificatives.

## **9-4** Avoirs

Dans le cadre de l’activité normale plusieurs cas de figure peuvent provoquer l’émission d’un avoir (erreur, écriture double, oubli, changement de contenu, etc.)

Il en va ainsi entre autres tout naturellement du cas de la réversion du montant des sous locations gérées par le camping pour le compte des propriétaires de résidences mobiles de loisirs, en général durant le mois d’octobre.

Les clients concernés auront le choix

* Soit de percevoir un chèque de règlement du dit avoir (ou virement) accompagné de la pièce justificative (décompte). Le numéro du chèque est alors enregistré de même que l’identification de la banque émettrice.
* Soit de demander l’utilisation de cet avoir en guise de règlement de leur redevance loyer toujours en obtenant la fourniture du décompte y afférent.

Dans ce cas et pour des raisons de fonctionnement du logiciel de gestion, si après imputation il existe soit un crédit soit un solde à payer sur la saison en cours, il sera généré un report créditeur ou débiteur automatique sur la saison suivante lors de la création de cette dernière. Ce n’est qu’après que le solde créditeur pourra être affecté à la redevance de la nouvelle saison. Un solde débiteur sera traité par le règlement du client.

Les autres avoirs seront traités sur le même principe

## **9-5** Contrats

Le contrat de location qu’il soit pour une parcelle destinée à recevoir une résidence mobile de loisirs ou bien pour une location de l’emplacement (équipé ou nu) est l’élément essentiel de la relation avec le client.

Nous en distinguerons plusieurs :

### **9-5-1** Contrats de location de parcelle pour résidence mobile de loisirs

#### **9-5-1-1** [Pour 1 résidence](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/CONTRAT%202023.pdf)

#### **9-5-1-2** [Pour une résidence double](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/Contrat_2MH_2023.pdf) 2MH

### **9-5-2** [Contrat de location pour HLL (Chalets)](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/CONTRAT%20chalets%202023.pdf)

### **9-5-3** Contrat de location pour caravane à demeure

### **9-5-4** [Contrat de sous location résidence mobile de loisirs](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/5-contratclientchateau.pdf)

**9-5-5** Contrat de location « campeurs » le même que ci-dessus, mais ce dernier est le plus souvent constitué par nature de l’enregistrement de la réservation électronique de dernière minute ou de l’arrivée physique sans réservation.

**Tous sauf 9-5-5 sont téléchargeables sur le site internet du camping**

Les contrats définissent les relations contractuelles entre le gestionnaire et le client et la manière dont chacun pourra agir dans le cadre légal et celui du règlement intérieur.

Tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de cette relation seront traités selon les termes du contrat signé.

Les contrats exceptés ceux destinés aux campeurs et aux sous locataires, sont dorénavant établis pour une durée de deux années civiles, sans renouvellement tacite. Les conditions de validation, l’évolution éventuelle des tarifs pratiqués à la fin de la première année, les conditions de renouvellement au terme ainsi que les clauses de rupture possibles en cours d’exécution et/ou au terme y sont clairement explicitées. Tout litige dont le règlement amiable ne pourra pas être réalisé sera du ressort du tribunal d’Alès, seul compétent en la matière.

## **9-6** Règlements

Les moyens de règlements acceptés sont :

* La plupart des cartes bancaires avec émission d’un ticket commerçant et un client
* Les chèques encaissables en France, chaque paiement est enregistré avec le numéro du chèque et le nom de la banque émettrice
* Les espèces
* Les chèques vacances
* Les virements bancaires qui sont listés dans le relevé mensuel fourni par la banque au début du mois suivant celui des transactions

## **9-7** Le dossier client

Le dossier client est constitué de deux sous-ensembles

* La composante informatique, un dossier au nom du client regroupant les différentes pièces informatisées
* La composante « papier », un dossier au nom du client regroupant les pièces papiers reçues et/ou imprimées à partir du premier sous ensemble et les pièces diverses.

Les dossiers clients sont conservés à la réception jusqu’à la fin de la location (parcelles nues ou parcelles équipées) puis archivées ensuite à la fin de l’année concernée.

La durée de conservation des archives sera de 5 ans afin de satisfaire à la législation concernant les contrats ou convention conclu dans le cadre d'une relation commerciale, correspondance commerciale

Celle des factures et des pièces comptables émises par voie informatique seront conservées 10 ans

# 10- La communication

Le camping est un petit village, l’image de la société civile en miniature. A ce titre il vit, bouge, échange, s’amuse et partage. L’environnement social, commercial, administratif génère une foultitude d’informations diverses et variées, règlementaires ou non, que chacun doit appréhender et connaître.

Du bon usage de ces informations dépend aussi la qualité des séjours.

A cette fin le camping mettra en place une série de moyens pour informer ses clients et être à leur écoute. Mais cela ne fonctionne que si c’est opérationnel dans les deux sens !

L’évolution de notre société nous conduit de plus en plus à une organisation « numérique ». Le camping n’échappe pas aux effets du phénomène sociétal et chacun doit entendre et comprendre que c’est déjà le cas et que dans un avenir proche ce sera le moyen unique pour bien des aspects de la relation camping/clients.

Nul ne pourra prétexter un manque d’informations s’il n’engage lui-même la démarche de la chercher et de la consulter avec les outils du 21 -ème siècle et notamment la consultation de notre site internet. La communication par courriel devenant un vecteur majeur, il est demandé à ceux qui n’en possèdent pas, de se procurer une adresse courriel (gratuite) et de la communiquer à la réception.

## **10-1** Les moyens

* La réception apte à recevoir les questions et à y répondre
* L’affichage en divers points dans l’enceinte du camping
* Réception
* Panneaux d’informations (une dizaine, répartis sur le camping, voir le plan)
* Panneaux spécifiques à un lieu ou une activité
* Le site internet du camping régulièrement actualisé avec un forum
* Une boite courriel suivie au quotidien et archivage électronique des échanges
* Une lettre d’information périodique selon le besoin
* D’éventuelles notices spécifiques (collectives ou individuelles)
* D’éventuelles réunions d’information annoncées à l’avance
* Des alertes sonores en cas de besoin à l’aide d’un mégaphone
* Un accueil téléphonique classique avec un répondeur
* Un suivi rapide et régulier du courrier traditionnel avec archivage
* Des rencontres individuelles sur RDV
* Le courrier traditionnel
* Le téléphone

# 11- L’accessibilité aux PMR

La législation définie un ensemble de règles pour permettre aux personnes à mobilité réduite (PMR) d’avoir accès aux mêmes « avantages » que tous les autres publics.

Nous disposons [d’un registre d’accessibilité](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/accessibilite.pdf), en constante évolution et mis à jour, qui rassemble les informations relatives à notre structure.

Ce registre est en téléchargement sur le site internet du camping et pourra être consulté à l’accueil sur simple demande

En pratique, les PMR ont à leur disposition un équipement sanitaire dédié (voir 6-4).

La poursuite de l’aménagement sera une priorité.

# 12- Les réseaux

Tous les contrôles et/ou incidents et/ou travaux seront consignés dans ;

* Registre de l’eau potable
* Registre des ECS (eaux chaudes sanitaires)
* Cahier de vie de la STEP (station d’épuration
* Registre de sécurité (Rapports Socotec réseau électrique etc…)

Lesquels sont conservés à la réception et consultables sur demande

## **12-1** Eau potable

Le camping est doté d’un réseau privé de distribution de l’eau. La fourniture sera contractuelle sauf en cas d’interdiction administrative due à des contrôles négatifs de la qualité des eaux du forage ou bien des incidences de catastrophe naturelle.

L’eau restera gratuite tant que le seuil administratif de consommation globale ne sera pas dépassé.

### **12-1-1** Les moyens

* + Un forage agréé situé à l’entrée du camping sur le lit du Gardon
  + Un ensemble de pompage/dosage comprenant 1 pompe en service et 1 pompe de rechange à titre préventif en cas de panne
  + Un château d’eau situé en limite du camping sur la partie haute avec une réserve « incendie » équipé d’un comptage de la consommation.
  + Le réseau de distribution proprement dit.
    - Une arrivée avec une vanne d’arrêt pour chaque parcelle destinée à accueillir une résidence mobile
    - Des points d’eaux accessibles à tous
    - De points de production d’eau chaude sanitaire à usage du camping et des services
    - Des bornes incendie (3)

### **12-1-2** L’entretien

Ce réseau sera entretenu en régie et/ou avec des partenaires extérieurs selon le cas, et le camping aura une obligation d’entretien (jusqu’à la vanne d’arrêt privative de la résidence mobile).

En application des articles L.1321-1 et L.1321-4 du code de la santé publique et afin de préserver la bonne qualité de l’eau les dispositions suivantes seront prises :

#### **12-1-2-1** Dans le mois précédant l’ouverture

Il sera effectué

* Nettoyage
* Purge
* Désinfection
* Rinçage prolongé

Des conduites et du réservoir alimentant l’ensemble des points d’eau du camping

#### **12-1-2-2** Durant la période d’exploitation

* Examen régulier des installations
* Surveillance de la qualité par des contrôles
* En régie et à une fréquence variable selon la période et consigné dans un registre.
* Par l’administration et par un labo agréé et indépendant, également à une fréquence variable et aussi souvent que nécessaire.

Les résultats de ces contrôles consignés dans le registre spécifique « eaux », et sont affichés et consultables par tous à la réception.

## **12-2** Eau chaude sanitaire (ECS)

### **12-2-1** Les moyens

* Sanitaires camping 3 ballons de 500 l en série + 1 mitigeur en sortie
* Sanitaire PMR 1 ballon 500 l
* Snack 1 ballon 500 l
* Bar et salle animation 1 ballon ….l
* Réseaux de distribution

### **12-2-2** L’entretien

**12-2-2-1** dans les 15 jours (a minima) précédant l’ouverture :

* Remettre le réseau en eausi celui-ci a été vidangé pendant la période d’arrêt ou procéder à une purge complète s’il est resté en eau
* Monter la consigne de température de productionde l’eau chaude sanitaire à 60-70°C, en l’absence d’usager dans l’établissement
* Procéder à l’écoulement de l’eau chaude à tous les points d’usages, y compris ceux les plus éloignés de la production,jusqu’à obtention de la température maximale au point d’usage, si possible 70°C
* Détartrer et désinfecter les éléments périphériques de la robinetterie(flexibles, pommeaux de douche, mousseurs …)
* Ajuster la consigne de température de production de l’eau chaude sanitaire à sa consigne habituelle (elle est comprise entre55°C et 60°C) et s’assurer que la température relevée au niveau collecteur de retour est supérieure à 50°C
* Vérifier l’efficacité de ces mesurespar la réalisation d’une campagne de recherche des légionelles selon la stratégie d’échantillonnage élaborée par le responsable / gestionnaire de l’établissement au titre de l’arrêté du 1er février 2010. Les prélèvements d’eau pour la recherche de légionelles et les analyses de légionelles selon la méthode NFT 90-431 sont réalisées par un laboratoire accrédité
* Poursuivre, jusqu’à ouverture et occupation des locaux, les écoulements réguliers de l’eau chaudeau moins toutes les 48 h à tous les points d’usage pendant 5 minutes (ou jusqu’à stabilisation de la température), si possible de façon simultanée, jusqu’à l’occupation complète des locaux

#### **12-2-2-2** A la fermeture

* Vidange et purge des équipements
* Démontage des accessoires (robinetterie etc.) et stockage

## **12-3** Assainissement

### **12-3-1** Les moyens

* Une station d’épuration complète 400EH mise en service en 2021 protégée par une clôture
* Un champ d’épandage clôturé
* Le réseau collecteur lui-même avec fonctionnement gravitationnel ponctué de regards de contrôles
* Deux sous stations de pompage
* Une zone collectrice des eaux usées campings cars
* Un point collecte pour les cassettes chimiques (séparée du réseau principal) à l’usage des campings cars
* Un poste de relevage dégrilleur en zone basse
* Un poste de relevage eaux propres en sortie de station
* Des points de raccordements individuels sur chaque parcelle destinée à recevoir une résidence mobile.
* Un ensemble d’exploration et de contrôle mobile par caméra et enregistreur
* Un programme de contrôle et d’entretien
* Un cahier de vie de la STEP
* Des partenaires (fournisseurs et prestataires) extérieurs
* Divers

### **12-3-2** Les contrôles

Le gestionnaire procèdera conformément à l’article 14 de l’arrêt » préfectoral d’autorisation à l’autosurveillance de la qualité des eaux avant épandage en faisant appel à un laboratoire agréé par les services de l’état entre le 15/7 et le 15/8 de l’année civile en cours.

Par ailleurs des contrôles, à une fréquence adaptée à la période d’exploitation, seront effectués notamment :

* Au poste de relevage bas et son dégrilleur
* Aux regards des cuves
* Au poste de relevage en sortie de station
* Au poste de commande de l’installation

Consignés dans le cahier de vie, et si besoin les interventions nécessaires effectuées et consignées dans ledit cahier.

### **12-3-3** Les dispositions d’usage

Le camping informera les utilisateurs du fonctionnement de l’ensemble et notamment de ce qui peut occasionner un dysfonctionnement :

* Ne jeter dans le réseau ni sacs en plastiques, ni serviettes hygiéniques, ni lingettes en tout genre ni autres objets dont ce n’est pas la place.
* Ne pas utiliser des produits inhibiteurs du fonctionnement des micros bactéries à la base de l’épuration (javel, soude etc.) Seul produit possible de type « Eparcyl »
* Utiliser au maximum des produits d’entretien compatible avec la protection de l’environnement pour les eaux usées
* Optimiser la quantité d’eau utilisée par le réservoir
* Les sanibroyeurs sont préconisés mais non obligatoires

## **12-4** Distribution d’électricité

### **12-4-1** Les moyens

* 1 poste transformateur HT 80 Kva
* 1 tableau général séparateur de zones avec protections
* Des tableaux répartiteurs sectoriels dédiés et protégés
* Des protections différentielles
* Des bornes distributrices pour les parcelles, protégées avec dispositifs de comptage individuels
* Le réseau de câbles lui-même avec des points de répartition de la distribution
* Des récepteurs d’éclairage communs
* Un groupe de secours 7 Kva en cas d’incidents.
* Un plan d’implantation des éléments
* Un cabinet de contrôle des installations agréé et indépendant
* Une régie avec un électricien attaché
* Un fournisseur d’énergie sélectionné par le gestionnaire

### **12-4-2** Les dispositions d’usages

#### **12-4-2-1** Les résidences mobiles de loisirs et HLL

L’intensité maximum du courant disponible est de 16 A sous une tension de 220 V et distribué sous la forme 2+T

Le châssis de la résidence mobile devra obligatoirement être relié à la terre (responsabilité du client s’agissant d’une propriété privée) de même que l’installation privative et les récepteurs qui devront être conformes aux normes, et la résidence devra posséder sa propre protection.

Les protections amont sont réglées sur cette valeur.

Les installations extérieures, en terrasse ou dans le cabanon à partir du point de distribution individuel sont interdites.

Le comptage individuel sera situé dans une borne distributrice fermée à clé et non accessible à l’utilisateur.

#### **12-4-2-2** Les espaces « campeurs »

L’intensité maximum du courant disponible est de 10 A sous une tension de 220 V et distribué sous la forme 2+T à partir de la borne distributrice par l’intermédiaire d’une prise normalisée type « normes Europe ». Les protections amont sont réglées sur cette valeur.

Un adaptateur est nécessaire pour une connectivité type « normes françaises NF »

Le contrat de location comprend un forfait électricité incluse, en conséquence il n’y a pas de comptage individuel

Cet adaptateur se trouve très facilement dans le commerce à un prix très raisonnable (autour de 15 €)

Il sera possible de louer un tel adaptateur auprès de la réception contre caution pour ceux qui en seraient dépourvus lors de l’arrivée.

## **12-5** De circulation interne

Le camping est constitué d’un ensemble de voies internes permettant l’accès à toutes les parcelles. Certaines sont revêtus de bitumes, d’autres d’un substrat naturel.

Le code de la route est applicable sur toutes les voies internes et la vitesse y est limitée à 10 km/h

Le camping entretiendra ce réseau afin de lui conserver un bon état d’usage (sans nids de poules …) et tendra à l’améliorer du mieux possible en adéquation avec son développement.

Les abords feront l’objet d’une tonte maitrisée (protection de l’environnement) et sans emploi de désherbants

La signalisation sera claire.

Le stationnement est interdit sur les voies de circulation interne qui doivent impérativement rester libres

## **12-6** De communication

Le camping est desservi uniquement par un réseau 4G dont l’émetteur est situé juste au-dessus. Les opérateurs principaux sont présents et la qualité du signal excellente.

Bien qu’existe à proximité un réseau filaire, celui est dans un état désastreux ne permettant pas de répondre aux exigences de service d’une entreprise comme la nôtre (pannes incessantes, délais de réparation non viables)

Le réseau fibre n’est pas disponible à ce jour

Le camping a fait le choix d’un positionnement commercial sans WiFi car aujourd’hui le réseau 4G permet à chacun de se connecter de manière satisfaisante grâce au partage de connexion individuel. L’ancien réseau qui n’avait plus d’utilisateurs était quasiment inutilisé pour un cout de fonctionnement élevé.

Un poste fixe filaire est néanmoins accessible gratuitement à tous à la réception aux heures d’ouverture de cette dernière

# [13-Assurances](#_13-Assurances)

Elles sont obligatoires pour tous

## **13-1** Le camping

Le camping souscrira toutes les polices d’assurances légales et/ou complémentaires et s’assurera des couvertures particulières selon les risques encourus.

## **13-2** Les locataires

Ils sont astreints contractuellement à souscrire une assurance « habitation » couvrant les risques usuels (responsabilité civile, dégâts des eaux, incendies, accidents)

Les locataires pratiquant la sous location sont tenus de couvrir également ce risque à titre individuel.

Le camping ne commercialise pas d’assurances optionnelles.

# [14-Les tarifs](#_14-Les_tarifs)

Les tarifs de toutes les prestations, sauf les prestations bar et snack qui font l’objet d’un affichage spécifique et règlementaire, sont affichés :

* A l’entrée du camping au niveau de la barrière d’accès
* A la réception

Ils sont également disponibles sur le site internet et sur papier (demande à la réception)

* [Tarifs installation résidence mobile de loisirs](http://www.campingchateaudelhom.com/tarifs-parcelles-nues-equipes/)
* Tarifs sous location ([2 catégories voir 4-1-2)](#_4-1-2_Emplacements_)
  + [Résidences catégorie 1](http://www.campingchateaudelhom.com/tarifs-parcelles-nues-equipes/)
  + [Résidences catégorie 2 et HLL](http://www.campingchateaudelhom.com/camping-chateau-de-lhom/hebergement/offre-cat-2/grille-tarif-2/)

Ils sont révisables

* A l’issue de la première année de contrat pour les loyers de locations des parcelles destinées à accueillir des résidences mobiles de loisirs ou des HLL (voir le contrat) et/ou lors du renouvellement du contrat
* À tous moments pour toutes les autres prestations ou services

Les tarifs des produits disponibles au bar et au snack font l’objet d’un affichage sur place, consultable depuis l’extérieur.

# [15- La sécurité](#_15-_La_sécurité)

La sécurité c’est l’affaire de tous

Le camping prend les dispositions d’ordre règlementaires et celles complémentaires ordonnées par la commission de sécurité qui inspecte le camping régulièrement.

Toutes ces règles n’ont de sens que si les utilisateurs se les approprient et les respectent. Une information la plus large possible en sera faite à destination des clients qui les auront reçues à leur première arrivée au camping.

On distinguera quatre familles :

* Les règles structurelles regroupant les dispositions face aux risques auxquels nous sommes exposés ainsi que les règles applicables et regroupées dans le cahier des prescriptions de sécurité (CPS), validé par la commission de sécurité et l’administration. Le CPS est disponible en téléchargement.
* Les règles d’utilisation destinées à éviter les accidents qui sont des prescriptions affichées sur les lieux où se trouvent les matériels à disposition du public.
* Les règles consacrées à la sécurité du travail et des personnels affichées sur les lieux concernés
* La sécurité alimentaire

## **15-1** Les moyens/outils

* La règlementation existante
* Le règlement intérieur
* Le contrat
* Les caméras de surveillance
* Les détecteurs de crues avec alarmes
* Les détecteurs de fumée individuels
* La formation et l’information
* 1 groupe de secours 7 Kva
* Des alarmes sonores
* 1 Mégaphone
* Les extincteurs
* Les bouches incendie
* Une salle de mise en sécurité

## **15-2** Le CPS [(téléchargement)](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/CPS.pdf)

Le camping est exposé à 3 risques de catastrophe naturelle distincts :

* Le risque inondation
* Le risque incendie
* Le risque sismique

Les prescriptions du CPS font l’objet de 3 fiches consignes de sécurités (en annexe), lesquelles sont remises à chaque client nouveau dès son arrivée.

Ces fiches existent en 5 langues sur support papier. Elles sont également affichées en 3 langues sur les panneaux d’informations prévus à cet effet, sont disponibles (lecture et téléchargement) sur le site internet du camping et traduisibles à la lecture en plus de 100 langues à l’aide d’un robot.

Un exercice d’évacuation sera organisé régulièrement à titre préventif avec la participation des acteurs concernés.

Enfin la mise à jour est effectuée

* Par les demandes de la commission de sécurité
* Par signalement à la préfecture, fait par le gestionnaire, des modifications structurelles et adaptation

## **15-3** Les règles d’usage

Elles concernent les matériels divers mis à la disposition du public sur l’enceinte du camping et les points du règlement intérieur ou du contrat.

Elles sont

* soit affichées sur ou à proximité du matériel concerné (ex : la zone jeux enfants, la piscine)
* soit communiquées verbalement ou par écrit si notice il y a
* par le responsable du matériel (ex : animateur)
* par le responsable du lieu (ex : le bar)
* par le responsable technique
* par l’ensemble du personnel

Elles s’appliquent à tous sans exceptions

## **15-4** Les règles de la sécurité au travail

Ce sont pour la plus grande part des règles de prévention. Elles concernent le personnel dans son ensemble qui en sera informé à l’embauche. Elles accompagnent le matériel mis à disposition et/ou sont affichées sur les postes de travail concernés.

Le responsable technique aura la charge de veiller à leurs prises en compte et à l’information du ou la formation du personnel.

## **15-5** La sécurité alimentaire

Règles spécifiques à l’activité « restauration » déjà évoquées en [8-5-9](#_8-5-9_Le_bar) et [8-5-10](#_8-5-10_Le_snack)

## **15-6** Les détecteurs de crues

Ils sont au nombre de 3 et situés :

* 1 sonde sur le Gardon sous le bâtiment habitation à gauche de l’entrée du camping avec 1 alarme
* 2 sondes réparties le long du Rieu Obscur avec trois hurleurs

En cas de crues les alarmes sonores se déclenchent suffisamment tôt pour permettre de prendre les dispositions prévues dans le CPS

## **15-7** Les détecteurs de fumées individuels

Ils sont obligatoires pour tous aussi bien dans les locaux privatifs (résidences mobiles) que dans les lieux communs.

Les locataires devront justifier de leur installation (facture) au même titre que le contrôle des installations gaz et les extincteurs.

## **15-8** Les extincteurs et bouches incendie

**15-8-1** en lieux privatifs (résidences mobiles)

Un extincteur 2l obligatoire dont existence à justifier (facture)

### **15-8-2** En lieux communs

Le camping dispose d’un réseau d’extincteurs (environ 60) répartis sur le camping en des points stratégiques et ce conformément au CPS. Leur nombre est évolutif en fonction de l’évolution structurelle et leur typologie adaptée au risque du lieu d’implantation.

Ils sont contrôlés règlementairement chaque année par un prestataire agréé, remplacés si nécessaire ou rechargés. Une liste avec numérotation d’implantation sur le plan général et type est dressée et tenue à jour. Elle est annexée au CPS

### **15-8-3** Les bouches incendie

Au nombre de trois et réparties :

* 1 sur le côté de la réception
* 1 devant l’emplacement 004
* 1 devant l’emplacement 069
* Elles sont entretenues et vérifiées régulièrement et les contrôles enregistrés dans le registre de sécurité

## **15-9** Le groupe de secours

En cas d’alerte ou de coupure générale d’électricité, il alimente la quasi-totalité de l’éclairage commun, la salle de mise en sécurité, les alarmes et les avertisseurs sonores et une prise à la réception.

Il est mis en essai une fois par mois pour une durée de 10 minutes. Les essais sont consignés dans le registre de sécurité.

## **15-10** Le mégaphone

Stocké à la réception, fonctionnant sur batterie rechargée régulièrement, il permet en cas de besoin, des annonces sonores en différents points et audibles sur l’aire du camping.

Il est accompagné de texte types en plusieurs langues

## **15-11** La salle de mise en sécurité

C’est la salle située devant le château, d’une capacité d’accueil de 120 personnes debout ; capacité susceptible d’être augmentée par l’utilisation de la salle du bar située en contrebas et d’une capacité supplémentaire de 50 personnes debout.

L’éclairage en est secouru.

## **15-12** La formation

Le personnel sera formé :

**15-11-1** En interne par l’information sur les règles de sécurité, la mise en œuvre des consignes et la prise en compte permanente de la notion de sécurité

**15-11-2** en externe et chaque fois que nécessaire par une formation adaptée aux besoins

## **15-13** L’information

Les arrivants tant locataires (à leur première arrivée) que sous locataires recevront les consignes de sécurité dans l’une des langues disponibles (français, anglais, allemand, espagnol et néerlandais) et traduisibles sur le site internet dans leur langue d’origine (traduction par un robot).

Des consignes spécifiques seront émises et distribuées chaque fois que nécessaire

## **15-14** Les caméras de surveillance

Actuellement au nombre de 8 et dans le respect des règles existantes

* 1 à la barrière d’entrée couplée au système de contrôle d’accès
* 1 à la zone déchets
* 1 devant le hangar
* 1 devant la barrière secondaire
* 1 place du château
* 2 à la piscine
* 1 à la réception

Elles permettent le contrôle des zones concernées et l’identification des abus et de leurs auteurs.

Les enregistrements sont conservés le temps du traitement et effacés ensuite. Ils ne sont communiqués à personne en dehors des éventuelles réquisitions des autorités judiciaires et de la gendarmerie.

# 16 La gestion des fournisseurs

Etre partenaire et fournisseur du camping du château de l’Hom c’est accepter sa charte qualité et ses « exigences » et mettre en place une relation de confiance.

Les fournisseurs seront informés dès la phase de 1ere consultation de son existence et rempliront [la demande d’agrément](FICHE%20AGREMENT%20ENTREPRISE%20EXTERIEURE.docx) qu’ils soumettront au gestionnaire.

Ils devront s’engager à en respecter le contenu, chacun pour son domaine d’activité, ainsi que les règles déontologiques propres à chaque métier et/ou produits au risque d’être répudier au profit d’un concurrent.

Les aspects de respect de l’environnement, de développement durable et de produits « bio » seront des atouts majeurs pour un partenariat qui privilégiera ces caractéristiques.

Le référent qualité du camping (selon l’aspect concerné) sera identifié auprès du fournisseur et sera son interlocuteur privilégié.

* Pour les fournitures alimentaires et connexes : Laurence Coudert la Gérante
* Pour les fournitures techniques et les travaux : Jean Claude Talleux le directeur technique
* Pour les aspects administratifs : Gérard Portal le directeur administratif

**16-1** Points de principes communs que le camping du château de l’hom appliquera à tous

* Définir les exigences qualité par un cahier des charges adapté au besoin
* Identifier et évaluer les fournisseurs qui répondent à ses exigences
* Choisir les fournisseurs potentiels et valider un partenariat sur une base commune
* Valider les produits et/ou les méthodes, la fourniture de la fiche produit correspondante et la gestion des non-conformités éventuelles.
* Vérifier le respect des exigences par les fournisseurs choisis
* dossier qualité : certificat de conformité, AMDEC…,
* de la traçabilité des produits (origine géographique, dates de péremption, etc.)
* du respect des méthodes et des délais annoncés
* Coopérer avec les fournisseurs qualifiés (procédures)

## **16-2** Les moyens

* Mettre en place une solution de gestion de la relation fournisseur/achats
* Développer un système d’évaluation des fournisseurs et du suivi des engagements
* Identifier les fournisseurs les moins performants, exiger les actions correctives et en cas d’impossibilité avérée, envisager d’autres fournisseurs

Voir ci-après 16-3

## **16-3** Organisation

Le dossier de base est le dossier « Fournisseurs / Partenaires dans lequel nous trouverons :

* Le dossier fournisseur modèle (à dupliquer dans le dossier des fournisseurs et à renommer avec le nom du fournisseur) pour chacun d’entre eux
* Le dossier des non conformités
* Le **dossier des fournisseurs** à l’intérieur duquel on trouvera les dossiers nominatifs individuels
  + L’index des fournisseurs qui comprend les liens d’accès au dossier du fournisseur, au dossier des factures et à la fiche fournisseur
  + L’index des règlements par année à recréer chaque année par copier / coller à partir du modèle existant au même niveau et à renommer ensuite en ajoutant l’année
  + L’index des commandes
  + Le modèle de bon de commande
  + La fiche d’agrément « entreprise extérieure » modèle
  + La liste récapitulative des entreprises agréées

### **16-3-1** Dossier des fournisseurs

* Pour chaque fournisseur, dupliquer le dossier fournisseur modèle par copier à partir du niveau 1 « Fournisseurs/ Partenaires » puis ouvrir le dossier des fournisseurs et faire coller, ce qui va générer un dossier copie. puis le renommer par un clic droit sur le dossier copie au nom du fournisseur.

Les dossiers fournisseurs nominatifs comprenant eux-mêmes :

* La fiche fournisseur
* Le sous-dossier Cahiers des charges et devis
* Le sous-dossier Factures/BL
* Le sous dossier Commandes
* Le sous dossier Courriers divers

#### **16-3-1-1** La fiche fournisseur

Pour chaque fournisseur la fiche comportera son identification, les interlocuteurs privilégiés avec leurs coordonnées, la liste chronologique des commandes avec une notation par commande sur

* Le respect du cahier des charges (conformité)
* Le respect du délai de livraison
* Le respect des prix ou des coûts prévus
* La documentation et la fiche produit ou méthode

Les fournisseurs pourront ainsi être évalués « au fil de l’eau » à la réception des commandes qui devra remonter les informations à la réception ou à la personne en charge de la saisie des données et une action corrective sera possible rapidement.

##### **16-3-1-1-1** Créer la fiche fournisseur

* Ouvrir le dossier nominatif du fournisseur déjà créé en [16-3-1](#_16-3-1_Dossier_des)
* Faire un double clic sur la fiche fournisseur à l’intérieur du dossier
* Compléter les informations disponibles
* Cliquer en haut à gauche de la fiche sur le lien vers l’index fournisseur qui va s’ouvrir

##### **16-3-1-1-2** Incrémenter l’index des fournisseurs

C’est une simple liste Excel que l’on peut trier simplement alphabétiquement avec 5 liens possibles (à créer) vers le dossier nominatif, vers la fiche fournisseur, vers le dossier Factures, vers le sous dossier des commandes et vers le sous dossier courriers divers.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fournisseur dossier | fiche fournisseur | Factures | Commandes |
| [EDF](file:///D:\Charte%20qualité\Fournisseurs_Partenaires\3%20Dossiers%20des%20fournisseurs\EDF) | [EDF\fiche fournisseur.docx](file:///D:\Charte%20qualité\Fournisseurs_Partenaires\Dossiers%20des%20fournisseurs\EDF\fiche%20fournisseur.docx) | [EDF\Factures et BL](file:///D:\Charte%20qualité\Fournisseurs_Partenaires\3%20Dossiers%20des%20fournisseurs\EDF\Factures%20et%20BL) | [Bon de commande Modèle.docx](file:///D:\Charte%20qualité\Fournisseurs_Partenaires\Dossiers%20des%20fournisseurs\EDF\Commandes\Bon%20de%20commande%20Modèle.docx) |

* Pour ouvrir le fichier 2 options :
  + - A partir du dossier niveau 1 « Fournisseurs/Partenaires par un double clic sur le fichier Excel « index des fournisseurs »
    - A partir de la fiche fournisseur en cours d’élaboration comme indiqué ci-dessus en 16-3-1-1-1
* Insérez le nom du fournisseur en cours de création à la suite du précédent
* Trier la liste en cliquant sur trier/Filtrer de A à Z
* Faire un clic droit sur la cellule ou le nom du fournisseur vient d’être saisi et choisir l’option Lien en bas de la liste déroulante
* Dans la fenêtre qui s’ouvre choisir « Fichier ou page Web existant » puis double cliquer sur Fournisseurs partenaires et ensuite sélectionner le dossier fournisseur déjà créé.
* Cliquez sur OK, le lien est actif, il suffira de cliquer sur le nom et le dossier du fournisseur s’ouvrira.
* Les deux autres liens possibles peuvent être créés de la même manière.

#### **16-3-1-2** Le sous-dossier cahier des charges

Rédigés individuellement et manuellement, ils seront classés dans ce dossier ainsi que les mises à jour éventuelles.

#### **16-3-1-3** Le sous dossier Facture / BL

Les factures, les bordereaux de livraison y seront classés chronologiquement par année à partir

* Soit d’une numérisation d’une facture papier
* Soit par la commande « Enregistrer sous » d’un document numérique

#### **16-3-1-4** Le sous dossier Commandes

Il regroupera les commandes passées, à partir du modèle inclus

**16-3-1-4-1** Création d’une commande

###### **16-3-1-4-1-1** Cas nouveau fournisseur

* Créer le dossier fournisseur comme indiqué en [16-3-1](#_16-3-1_Dossier_des)
* Ouvrir l’index des commandes dans le dossier Fournisseurs /Partenaires au niveau 1
* Compléter l’index à la suite du précédent (le numéro de commande à 5 chiffres est déjà existant) avec le nom du fournisseur et la date de commande et noter ces éléments

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N° de commande | Fournisseur | Date de commande |
| [00001](file:///D:\Charte%20qualité\Fournisseurs_Partenaires\Dossiers%20des%20fournisseurs\Dupont\Dossier%20des%20commandes\Bon%20de%20commande%2000001.docx) | [Dupont](file:///D:\Charte%20qualité\Fournisseurs_Partenaires\Dossiers%20des%20fournisseurs\Dupont\fiche%20fournisseur.docx) | 06/06/2022 |

* Enregistrer l’index et garder le document ouvert
* Ouvrir (double clic) le dossier fournisseur créé ci-dessus puis le sous dossier commande puis le bon de commande Modèle
* Le bon de commande modèle vierge s’ouvre.
* Faire immédiatement « Enregistrer sous » dans le même dossier »
* Dans la fenêtre d’enregistrement renommer le fichier avec le numéro noté plus haut
* Revenir à l’index des commandes resté ouvert et créer les deux liens entre l’index (numéro de commande) et le bon de commande et entre le nom du fournisseur et la fiche fournisseur

Méthode : clic droit sur la cellule puis lien dans la liste déroulante

* Enregistrer l’index
* Utiliser le lien créé pour ouvrir le bon de commande, le compléter et l’enregistrer

###### **16-3-1-4-1-2** Cas fournisseur existant

* Ouvrir l’index des commandes et saisir les informations en notant le numéro de commande
* Ouvrir l’index des fournisseurs et rechercher son nom (faire éventuellement un tri)
* Cliquez, sur la même ligne que le nom du fournisseur, sur le lien vers bon de commande du fournisseur concerné. Le modèle s’ouvre.
* Le bon de commande modèle peut être prérempli à ce stade avec des informations « permanentes ». Ne pas oublier d’enregistrer les modifications
* Dupliquer le modèle par « Enregistrer sous » dans le même dossier en renommant la copie avec le numéro noté plus haut
* Vous avez en principe le bon de commande nouveau à compléter
* Enregistrer le bon de commande
* Revenir à l’index des commandes et créer le lien le numéro de commande avec le bon de commande
* Enregistrer l’index

Le bon de commande terminé peut être :

* Envoyé par courriel directement au fournisseur en utilisant (fichier ouvert) dans le menu Fichier la fonction « Partager » et l’option Pdf
* Imprimer et envoyé par courrier

Chaque commande émise sera reportée sur la fiche fournisseur afin d’en permettre le suivi.

#### **16-3-1-5** le dossier courriers divers

Destiné à recevoir les enregistrements des échanges avec le fournisseur à l’aide de la commande « enregistrer sous » à partir d’un fichier reçu et/ou scanné.

Ouvrir le fichier dans le programme adapté (mail, pièce jointe Pdf ou autre, courrier scanné) et faire « enregistrer sous » dans le menu « fichier », chercher le dossier avec « parcourir » puis enregistrer ou OK

Les documents seront automatiquement classés par Windows mais un tri est toujours possible pour faciliter la recherche. La création d’un index à la racine est possible

### **16-3-2** Le dossier gestion des non conformités

Il comprendra :

* Le fichier Index des fiches de non conformités
* Le dossier des fiches de non-conformité

##### **16-3-2-1** [fiche de non-conformité](#_Annexe_12_)

Pour chaque non-conformité il sera établi une fiche numérotée chronologiquement à partir de la fiche index, qui accompagnera

* le retour de la marchandise pour les produits
* la réclamation adressée au fournisseur pour les travaux et services

##### 16-3-2-1-1 Créer La fiche

* Ouvrir le dossier des non conformités
* Ouvrir le fichier index des non conformités et saisir les données comme ci-dessous

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N° d’ordre | Fournisseur | N° Cd | Etat | |
| En-cours | Terminée |

* Entrez le numéro d’ordre à 5 chiffres pour le confort d’utilisation (le dernier enregistré incrémenté de 1), le noter et saisir les données disponibles
* Ctrl + clic sur le lien dans la première ligne du tableau
* La fiche modèle s’ouvre
* Faire immédiatement » enregistrer sous « dans le menu Fichier
  + - parcourir pour sélectionner le dossier des fiches dans le dossier des non conformités
    - en indiquant comme nom le numéro d’ordre à 5 chiffres de la fiche en cours de création
    - Enregistrer
* Saisir alors les données disponibles avec le numéro noté
* enregistrer (fermer) la fiche

##### **16-3-2-1-2** Lier l’index et la fiche

* Revenir sur ou ouvrir le fichier Index des non conformités
* Faire un clic droit sur le numéro de la fiche à lier puis dans la liste déroulante qui apparait choisir « Lien »
* Dans la fenêtre qui s’ouvre choisir « Fichier ou page Web existant » puis double cliquer sur dossier des fiches s’il est dans la fenêtre ou bien « regarder dans » et parcourir pour le chercher
* Choisir la fiche à lier
* Cliquez sur OK, le lien est actif, il suffira de faire Ctrl + clic sur le numéro de l’index et la fiche s’ouvrira.

### **16-3-3** L’index des règlements (annuel)

A créer chaque année à partir du modèle existant dans le dossier « Modèles »

* Ouvrir le dossier Modèles
* Sélectionner le fichier
* Faire copier
* Revenir au niveau 1 « dossier Fournisseurs / Partenaires
* Faire coller
* Renommer le fichier en ajoutant l’année au titre existant
* Ouvrir le fichier
* Renseigner l’année puis enregistrer

Le fichier est prêt à être utilisé

Tous les règlements y seront enregistrés chronologiquement avec

* Numéro d’ordre
* Nom fournisseur
* Date facture
* Numéro de facture
* Date règlement
* Mode de règlement (chèque virement espèces)
* Numéro du chèque ou référence du virement ou du prélèvement

Afin d’éviter la prolifération de fichiers dans le dossier racine il peut être créé un dossier « Archives » dans lequel ranger les index des années terminées.

### **16-3-4** L’index des commandes

Il regroupe la liste des commandes (les numéros sont préinscrits) dans l’ordre chronologique avec le nom du fournisseur concerné et la date de commande.

Tri possible sur chacune des 3 colonnes à tous moments

* Sélectionner les 3 colonnes A, B, C dans l’en tête
* Dans l’onglet « accueil » choisir la fonction Trier / Tri personnalisé
* Choisir le tri désiré et OK
* Pour son utilisation se reporter à [16-3-1-4-1 Création d’une commande](#_16-3-1-4_Le_sous)

### **16-3-5** L’index des fournisseurs

C’est la liste des fournisseurs existants (colonne de gauche) triée de A à Z, avec des liens vers le dossier de chacun d’entre eux et les sous dossiers par un simple clic :

* La fiche fournisseur,
* les factures et BL,
* les commandes,
* les courriers

### **16-3-6** La fiche agrément des entreprises extérieures

Son existence a pour objectifs de

* Garantir au camping comme aux clients qui utiliseront leurs services que l’entreprise agit dans un cadre légal et en respectant les règles éthiques de leur profession
* Faciliter par la limitation naturelle, l’harmonisation des méthodes et donc des résultats obtenus
* Promouvoir sur le site des entreprises responsables et sensibles à la sécurité et au développement durable
* Se couvrir tant que faire se peut de pratiques illégales

### **16-3-7** La liste des entreprises agréées

Regroupe les entreprises ayant demandé l’agrément et présentant des garanties de fiabilité. Mise à disposition de tous afin de choisir en connaissance de cause.

# 17 La gestion des clients

Elle s’effectue principalement à partir du logiciel E-season de la société Sequoia-soft (auparavant Thélis).

Cependant E-season ne gère pas tous les flux qui nous sont nécessaires, notamment ceux des clients dits « résidents ou locataires », nous aurons donc un additif en parallèle au même titre que le dossier « fournisseurs/ partenaires », et un dossier nommé « Clients » pour cette catégorie.

Ce dossier ne contiendra pas de fiches clients qui sont toutes existantes dans E-season mais uniquement des éléments de suivis opérationnels.

Les clients dits « sous locataires » sont quant à eux parfaitement gérés dans E-season.

Ce dossier contiendra donc :

* Un dossier type à dupliquer et renommer dans le « **dossier des clients** » pour chaque client nouveau.
* Le modèle de fiche contact
* L’index des fiches contacts
* Un index des clients avec le nom, le numéro de parcelle et un lien du nom vers le dossier nominatif
* Un index des demandes de travaux avec un lien vers le dossier du client
* Un dossier des clients (anciens et existants) qui comprendra lui-même :
  + Un dossier nominatif par client avec pour chacun
  + Le dossier des contrats
  + Un dossier des images
  + Un dossier des courriers
  + Un dossier des travaux
  + Un dossier des Archives

## **17-1** Le dossier type d’un client

### **17-1-1** Nouveau client sur parcelle vide

Dossier qui devra être copier au niveau 1(dossier Clients) et coller dans le « dossier des clients « (au niveau 2) en le renommant sous la forme : numéro de parcelle + nom du client. Il comprend déjà les éléments de structure prêts à l’emploi

### **17-1-2** Changement de propriétaire

Dans ce cas copier le dossier existant (clic droit copier) et coller au même niveau. Renommer immédiatement la copie en mettant la lettre Z avant le nom du client puis enregistrer. L’ajouter à l’index à la suite de la dernière ligne active en modifiant les valeurs

Revenir à l’original et le renommer au nom du nouveau propriétaire ( format n° de parcelle + espace+ nom du client) et nettoyer les dossiers existants en gardant les images et les travaux pour un historique en continu, qui reste également dans le dossier de celui qui est parti.

### **17-1-3** Le dossier des contrats

Il comprendra outre les contrats successifs, les copies de polices d’assurance, de CNI et les différentes pièces du contrat numérisées.

### **17-1-4** Le dossier des images

Il comprendra les images liées à la résidence mobile. Elles ne seront archivées qu’au cas ou il y ait un changement de la résidence.

### **17-1-5** Le dossier des courriers

Il comprendra (éventuellement classés par années ensuite) tous les courriers (courriels ou papiers et numérisés) qui concerne le client.

### **17-1-6** Le dossier travaux

Il comprendra les demandes de travaux [(voir modèle)](Demande%20de%20travaux%20modèle.pdf) individuels et les réponses apportées. Aucuns travaux ne pourront être effectués sans une demande préalable (voir contrat)

La demande de travaux modèle sera téléchargeable sur [le site internet ici](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/Demande%20de%20travaux%20modele.docx).

Le client La complètera soit sous forme papier soit sous forme électronique et la fera parvenir à la réception pour enregistrement.

La réception incrémentera l’index des demandes afin d’en assurer un suivi cohérent.

Le camping disposera d’un délai de huit jours à compter de la date **d’enregistrement** pour y apporter soit une réponse finale (positive ou négative avec dans ce dernier cas un refus motivé) soit une demande de compléments d’information.

#### **17-1-6-1** Mode d’emploi

* Ouvrir l’index des demandes de travaux
* Enregistrer le numéro d’ordre (5 chiffres), le nom du demandeur et le numéro de parcelle
* Cliquer en haut de tableau sur le lien (Ctrl+clic) vers le modèle de demande
* Le modèle s’ouvre
* Faire immédiatement « Enregistrer sous » à partir du menu Fichier en haut et à gauche afin de conserver le modèle intact.
* Utiliser la fonction « Parcourir » pour atteindre le dossier travaux dans le dossier nominatif du client dans le dossier des clients et nommer le fichier par le numéro d’ordre suivi du nom du client puis Enregistrer
* Compléter la demande et la sauvegarder
* Revenir à l’index des demandes de travaux et créer le lien n° d’ordre vers le fichier de la demande
* Sélectionner le numéro d’ordre
* Clic droit sur la sélection puis dans la liste déroulante « Lien »
* Parcourir « fichier ou page Web existant(e) » puis « Dossier actif » puis chercher le dossier travaux du client, l’ouvrir par double clic et sélectionner le fichier désire par un clic gauche
* Faire OK le fichier est lié au numéro d’enregistrement
* Faire enregistrer l’index

### **17-1-7** le dossier archives

Comme son nom l’indique on y enregistrera les archives diverses du client

## **17-2** La fiche contact et son index

Tout contact avec un nouveau client engendrera la création de la fiche contact

* Créer un dossier clients [voir 17-1 ci-dessus](#_17-1_Le_dossier)
* Ouvrir le modèle de la fiche au niveau 1 du dossier clients (double clic, le fichier s’ouvre)
* Faire immédiatement « Enregistrer sous » puis dans la fenêtre utiliser la fonction parcourir pour ouvrir le dossier du client concerné dans le **dossier des clients.**
* Faire enregistrer
* Compléter la fiche puis l’enregistrer
* Ouvrir l’index des fiches contacts au niveau 1 du dossier client
* Compléter la ligne à la suite de l’existant
* Enregistrer et fermer l’index

## **17-3** L’index des Clients

C’est une liste au format Word en 4 colonnes qui regroupe tous les locataires présents ou partis et les emplacements vides et qui comporte le nom (et prénom), une case d’état (présent, parti ou vide) et le numéro de la parcelle correspondante. Cette liste peut être triée à partir de l’onglet « outils de tableau » mise en page et trier en fonction des critères voulus

Pour que le tri fonctionne correctement

* Les lignes vides doivent être nommées avec un Z et cochées vides (A faire lorsque l’on ajoute des lignes au tableau. Ces lignes seront modifiées à la première utilisation.
* exemple recommandé 1 : Présent et numéro de parcelle croissant il faut :
* Sélectionner **toutes les lignes actives** pas les colonnes
* Dans l’onglet « Outils de tableau » cliquer sur Trier
* Dans la fenêtre qui s’ouvre
  + 1ère clé choisir Colonne 3 Décroissant
  + 2eme clé choisir Colonne 2 Croissant
  + Cocher la case sans en-tête Impératif sinon ça ne fonctionne pas
  + Cliquer sur OK
  + exemple recommandé 2 : Présent et nom alphabétique il faut :
* Sélectionner **toutes les lignes actives** pas les colonnes
* Dans l’onglet « Outils de tableau » cliquer sur Trier
* Dans la fenêtre qui s’ouvre
  + 1ère clé choisir Colonne 3 Décroissant
  + 2eme clé choisir Colonne 1 Croissant
* Cocher la case sans en-tête Impératif sinon ça ne fonctionne pas
* Cliquer sur OK

### **17-3-1** Cas du changement de propriétaires et/ou de l’arrivée sur un emplacement vide

Dans les deux cas, Il faut créer un nouveau dossier nominatif dans le dossier des clients

* Aller au premier niveau dossier clients et copier le dossier type
* Aller dans le dossier des clients et coller (clic droit) le dossier type en prenant soin de pointer bien à droite de la fenêtre afin de ne pas le mettre dans un dossier existant
* Clic droit sur le dossier copie qui est normalement sélectionné et le renommer sous la forme : numéro de parcelle suivi du nom du client
* Ouvrir le dossier ainsi nommé et renseigner les dossiers inclus avec les données disponibles
* Revenir au niveau 1 dossier client ouvrir et Incrémenter l’index des clients selon le cas
  + Changement de propriétaire faire une nouvelle ligne, ne pas oublier de changer la case d’état du partant
  + Parcelle vide utiliser la ligne existante en renseignant le nom, le numéro de parcelle puis changer la case d’état
* Refaire un tri (voir ci-dessous tri)

Le tri effectué, si le lien est fait sur le nom on peut accéder au dossier nominatif par un simple clic.

Si on arrive en bas de tableau on peut ajouter des lignes vierges. Pour copier /coller les cases à cocher il faut le faire par colonne.

## **17-4** L’index des demandes de travaux

C’est une liste chronologique des demandes de travaux parvenues par écrit ou courriel obligatoirement. Les demandes verbales ne peuvent être prises en considération pas plus qu’une réponse du même type.

Il y a lieu de ne pas confondre les demandes de travaux avec la gestion des problèmes rencontrés (voir 18 ci-après)

Elle comporte une numérotation, le nom du demandeur avec un lien du numéro d’ordre vers la demande elle-même classée dans le dossier demande de travaux du client, trois cases d’état (accordée, refusée et compléments d’infos) et le numéro de la parcelle.

Elle permet un suivi de l’évolution de l’état de la parcelle et de la résidence

Cette liste peut être triée à partir de l’onglet « outils de tableau » mise en page et trier en fonction des critères voulus exemple :

* Sélectionner toutes les lignes actives
* 1 ère clé au choix colonne 3,4 ou 5 décroissante suivant la valeur recherchée en n’oubliant pas de cocher non pour la ligne d’en-tête. Ce choix permet un tri sur les valeurs « accordée, refusée ou compléments)
* 2ème clé peut être le nom ou le numéro de parcelle croissant
* Onglet « outils de tableau mise en page trier de A à Z

# 18- La gestion des problèmes

Comme tout « village » les infrastructures subissent soit des pannes (petites ou grandes) soit des dégradations dans le temps et il s’impose de traiter les causes. De même l’organisation administrative peut ne pas couvrir l’ensemble des questions qui se posent et nécessiter soit des changements ou des aménagements soit des réponses précises et qu’il convient de résoudre.

L’ensemble des problèmes rencontrés dont l’origine peut être soit le signalement d’un client, soit la découverte par le personnel, seront en premier lieu examinés et affectés

* soit à une demande de travaux et traités dans ce cadre (voir 17-4)
* soit à la gestion des problèmes et enregistrés et traités à l’aide d’une base de données permettant et de les catégoriser et d’en suivre l’évolution, le traitement et la réponse apportée.

# 19 – L’organisation numérique

Toutes les dispositions décrites ci-dessus et leurs mises en œuvre font appel d’une manière ou d’une autre à un système numérique organisé, pour échanger, collecter, traiter et stocker les informations.

Les dispositions règlementaires de politique de confidentialité et de respect de la vie privée sont respectées.

L’ensemble organisé et fonctionnant en réseau filaire s’appuie sur un certain nombre d’outils que nous allons décrire.

## **19-1** les moyens matériels principaux

* 3 ordinateurs en réseau câblé via des switches
* 1 ordinateur autonome
* 1 routeur 4 G Bouygues télécom
* 2 imprimantes/scanners laser couleur Brother
* 4 imprimantes « tickets » thermiques
* 3 disques durs de sauvegarde
* 2 onduleurs 800 VA
* 4 téléphones mobiles
* 2 enregistreurs NVR couplés à 1 écran de contrôle en continu
* 8 caméras de surveillance couplées aux enregistreurs en réseau filaire
* Switches de réseau
* 1 prise sur réseau secouru disponible au bureau d’accueil
* Noms de domaines privatifs
* 1 hébergement web par Nuxit

## **19-2** les moyens logiciels principaux

* Eseason logiciel de gestion camping avec son extension de réservation en ligne
* Atrium logiciel de contrôle d’accès
* Suite office 2021 gestion diverses questions et communications
* Pdf Créator logiciel de création de documents Pdf
* Firefox logiciel de navigation
* Thunderbird logiciel de messagerie
* Photoshop CS4 logiciel de traitement d’images
* WordPress logiciel de blog web
* FreeFileSync logiciel de synchronisation de fichiers (sauvegardes)

## **19-3** Le réseau filaire

Les 3 ordinateurs dont 1 est réservé au public, sont situés à la réception.

Les deux destinés à la gestion sont paramétrés pour un accès partagé aux données de l’entreprise. Celui public n’as pas cette autorisation et ne possède qu’un accès internet et impression.

Les deux postes opérationnels (PC1 et PC2) possèdent l’accès aux mêmes outils logiciels et chacun un disque dur externe pour sauvegarde. Toutefois ils ont chacun une spécificité :

PC1 a un rôle de serveur pour Eseason et abrite l’extension interne de gestion des fournisseurs et partenaires

PC2 a un rôle dédié pour Atrium et le contrôle d’accès et abrite l’extension interne de gestion complémentaire des clients

Les deux imprimantes réseau sont accessibles de tous les postes connectés.

Les deux enregistreurs sont reliés au réseau et couplés aux caméras elles-mêmes connectées au réseau.

Le réseau autorise également des connexions supplémentaires pour le portable de la gérante et des ayants droits de l’entreprise.

Une extension est en cours vers l’espace commun de la place du Château

## **19-4** Eseason de l’éditeur Séquoia Soft

C’est la clé de voute pour :

* La gestion des emplacements
* La gestion des séjours
* La gestion des réservations
* La facturation et la gestion de caisse
* La comptabilité des comptes « produits »
* Le suivi des comptes clients

Un certain nombre de ces fonctions essentielles sont déjà décrites dans les chapitres précédents. Ce logiciel fonctionne sur le principe des saisons, chacune d’elle couvrant une année civile que l’on clôture en fin d’exercice.

Nous ne reprendrons ici que quelques aspects fonctionnels.

### **19-4-1** La saison

La saison démarre le 1er janvier et s’achève le 31/12. Toutefois l’unité de base étant la nuitée l’enregistrement d’une saison sera du 01/01/xxxx au 01/01/xxxx+1 afin de comporter le bon nombre de nuitée.

La saison peut être divisée en plusieurs périodes paramétrables permettant la gestion de tarifications différentes.

Nous avons adopté une période de basse saison qui va en principe du 01/01 au dernier vendredi de juin (sauf si le dernier jour de juin est un vendredi et dans ca cas c’est l’avant dernier) et du dernier samedi du mois d’aout (sauf si le dernier jour d’aout est un samedi dans ce cas c’est l’avant dernier) au 31/12.

La période de haute saison étant située entre ces dates.

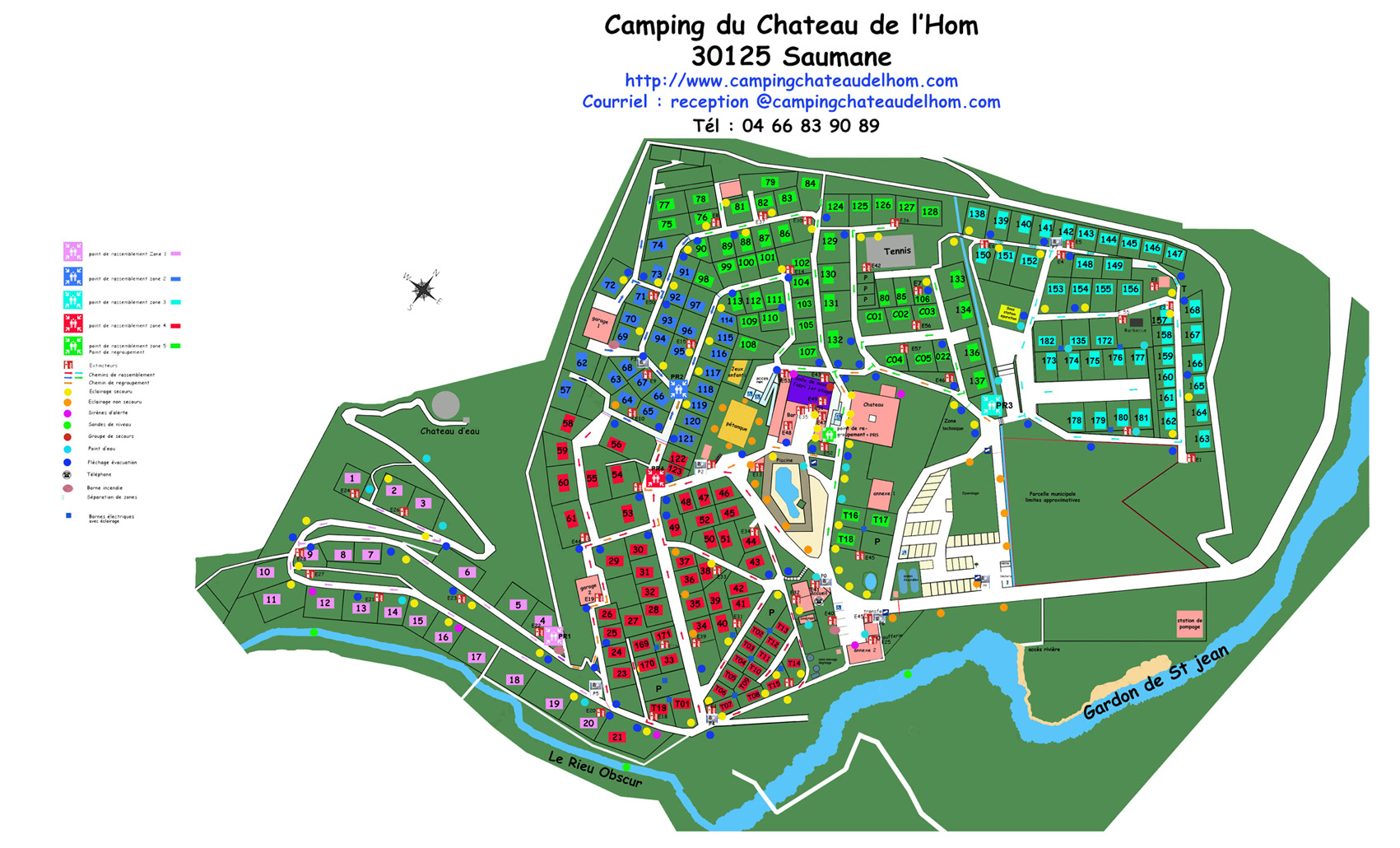
#### **19-4-1-1** Création d’une nouvelle saison

La création de la nouvelle saison s’effectue début janvier. Dès lors que l’on la crée, toutes saisies de nouvelles écritures sur la saison précédente ne sont plus possibles. Seules sont possibles la consultation et l’édition de documents.

Avant de créer une nouvelle saison il y a lieu de s’assurer et de procéder :

* A la vérification globale des comptes clients (balances)
* De faire une facturation automatique des prestations en tous genres qui auraient étés oubliées. Le logiciel possède cette fonction. Ceci afin que les reports qui vont être créés soit juste.
* Ces préalables faits on accède à la création de la saison par le menu Admin/ saison

# 20 - Plan du camping



# ANNEXES

**Les pièces annexes sont soit jointes ci-après (texte en noir) soit téléchargeables/consultables en suivant le lien (couleur bleue et italique) s’il existe**

### [1 – Fiche contact](#_1_–_Fiche)

### [2 - Modèle acte de vente d’une résidence mobile de loisirs ou de HLL](#_2_-_Modèle)

### [*Modèle acte de vente d’une résidence mobile de loisirs ou de HLL*](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/Acte%20vente%20MH.pdf)

### *[3 – Conditions générales de vente](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/6-CGV.pdf)*

### [4 – Exemple de facture](#_5_–_Exemple)

### [5 - Exemple de devis](#_4-_Exemple_de)

### [*6 – Le registre RGPD*](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/Registre%20RGPD%20jumax.pdf)

### [*7 – La charte informatique*](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/charte%20jumax.pdf)

### *8*[*– La politique de confidentialité*](http://www.campingchateaudelhom.com/politique-de-confidentialite/)

### [9 - Liste index des fiches contacts](#_9_-_Liste)

### 10[*– Cahier des charges sous-location*](http://www.campingchateaudelhom.com/documents/2-Etat%20des%20lieux%20contradictoire.pdf)

### [11– Fiche fournisseur](#_11–_Fiche_fournisseur)

### [12- Fiche de non-conformité](#_12-_Fiche_de)

### [13- Index des non-conformités](#_13-_Index_des)

[14- La demande de travaux](Demande%20de%20travaux%20modèle.pdf)

Annexe 1

FICHE CONTACT

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** |  |  |  |
| **Nom** |  | **Prénom** |  |
|  |  |  |  |
| **Adresse** |  |  |  |
| **Tél fixe** |  | **Tél mobile** |  |
| **Courriel** |  |  |  |
| **Objet de la demande** |  |  |  |
| **Date de réponse/suivi** | **Type d’envoi** | **Type de pièce** | **Remarque** |
| xx/xx/xx | Tél, courrier, courriel | Devis, relance etc… | ……………………………… |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  | **A suivre** | **Oui - non** |
| **Date de clôture** |  |  |  |
| **Date de réponse/suivi** |  | **Page n°** |  |

Annexe 2

**ACTE DE VENTE D’UNE RESIDENCE MOBILE DE LOISIRS OU D’UNE HLL**

**Entre les soussignés**

Monsieur et/ou Madame  : …………………………………………………………………………………………………

Demeurant  : ……………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Dénommé(s) Le(s) vendeur(s) d’une part**

Qui déclare(nt)

* Vendre la résidence mobile de loisirs dont les caractéristiques sont :

*Fabricant (marque) : …………………………… Modèle : ………………………………………………*

*Année de fabrication : ………………………… Nb de couchages : ………………………………*

*Date d’acquisition : ………………………… Surface habitable : …………………………m²*

*Fournisseur (si connu) : ……………………………………………………………………………………………………………………*

*………………………………………………………………………………………………………………………*

Relevé du compteur électrique au ……… / ……… / …………… : \_\_\_\_\_\_\_\_\_KWh

* Qu’il n’existe ni sur ladite résidence, ni sur la parcelle ou elle est installée, aucune dette ou inscription hypothécaire et garantit l’acquéreur contre toute réclamation à ce sujet.

Et

Monsieur et/ou Madame  : …………………………………………………………………………………………………

Demeurant  : ……………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**Dénommé(s) l’(les) acheteurs(s) d’autre part**

Qui déclare(nt)

* acquérir ladite résidence, en ayant bonne connaissance de son état pour l’avoir visitée et l’accepte en l’état ou elle se trouve au jour de ladite acquisition,

au prix de : ……………….€

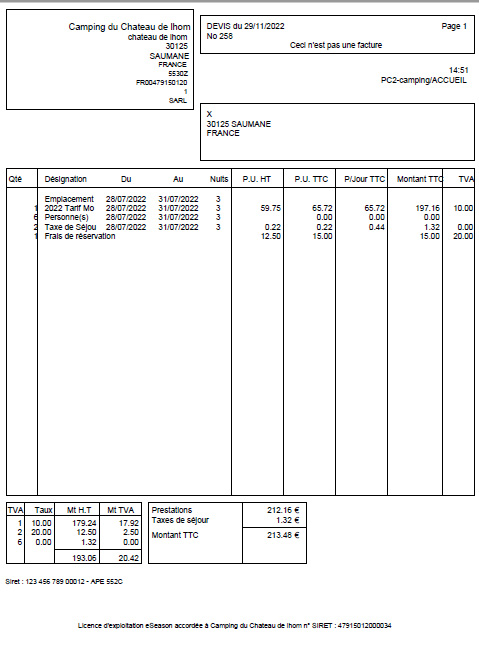
* Avoir reçu les informations préalables du gestionnaire du camping ou elle est, ou va être installée.

Fait en deux exemplaires à :…………………………………………………… Le ………/…………/…………

Signature du (des) vendeur(s) Signature du(des) acheteur(s)

Annexe 3

Exemple de devis

****

**Annexe 4** EXEMPLE DE FACTURE





Annexe 9 index des fiches contacts

Date de suivi = date du dernier échange en cours

**LISTE DES FICHES CONTACTS**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° fiche | Nom du client | Date  création | Date  suivi | En  cours | Fini | Date  fin |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Annexe 11 FICHE FOURNISSEUR

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Date de création fiche :** | | | | **Dernière mise à jour :** | | | | | |
| **Société :** | | | | | | | | | |
| **Adresse :** | | | | | | | | | |
| **Téléphone** |  | **Courriel** | | |  | | | | |
| **Site** | www. | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | | |
| **Interlocuteurs** |  | | | | | | | | |
| **Nom 1** |  | **Tél** |  | | | **Fonction** |  | | |
| **Courriel 1** |  | | | | |
| **Nom 2** |  | **Tél** |  | | | **Fonction** |  | | |
| **Courriel 2** |  | | | | |
| **Nom 3** |  | **Tél** |  | | | **Fonction** |  | | |
| **Courriel 3** |  | | | | |
| **Nom 4** |  | **Tél** |  | | | **Fonction** |  | | |
| **Courriel 4** |  | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| **Historique des commandes** | | | | | | | | | |
| **Date** |  | **Délai** | | | |  | | | |
| **N°** |  | **Date de réception** | | | |  | | | |
| **Respect délai** | **Cahier des charges** | **Documentation et/ou fiche produit** | | | | **Respect du prix** | | **Nota** | |
|  |  |  | | | |  | |
|  |  |  | | | |  | |  | |
| **Date** |  | **Délai** | | | |  | | | |
| **N°** |  | **Date de réception** | | | |  | | | |
| **Respect délai** | **Cahier des charges** | **Documentation et/ou fiche produit** | | | | **Respect du prix** | | | **Nota** |
|  |  |  | | | |  | | |
|  | | | | | | | | | |
| **Date** |  | **Délai** | | | |  | | | |
| **N°** |  | **Date de réception** | | | |  | | | |
| **Respect délai** | **Cahier des charges** | **Documentation et/ou fiche produit** | | | | **Respect du prix** | | | **Nota** |
|  |  |  | | | |  | | |
|  | | | | | | | | | |
| **Date** |  | **Délai** | | | |  | | | |
| **N°** |  | **Date de réception** | | | |  | | | |
| **Respect délai** | **Cahier des charges** | **Documentation et/ou fiche produit** | | | | **Respect du prix** | | |  |
|  |  |  | | | |  | | |
|  | | | | | | | | | |

|  |
| --- |
|  |

Annexe 12 FICHE DE NON-CONFORMITE N°

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Date de création fiche :** | | | | **Dernière mise à jour :** | | |
| **Fournisseur :** | | | | | | |
| **Adresse :** | | | | | | |
| **Téléphone** |  | **Courriel** | |  | | |
| **Site** | www. | | | | | |
|  |  | | | | | |
| **Interlocuteurs** |  | | | | | |
| **Nom 1** |  | **Tél** |  | | **Fonction** |  |
| **Courriel 1** |  | | | |
| **Nom 2** |  | **Tél** |  | | **Fonction** |  |
| **Courriel 2** |  | | | |
| **Nom 3** |  | **Tél** |  | | **Fonction** |  |
| **Courriel 3** |  | | | |
| **Identification commande** | | | | | | |
| **Numéro de commande :** | | | | **Date de réception/fin :** | | |
| **Numéro de lot :** | | | | **Numéro de série :** | | |
| **Numéro du BL :** | | | | **Numéro de facture :** | | |
| **Produit(s)** | | | | | | |
| **Référence :** | | | | **Quantité livrée :** | | |
| **Date de vérification /fin :** | | | | **Quantité concernée :** | | |
| **Description de la non-conformité :** ……………………………………………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | | | | | | |
| **Traitement proposé :** ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | | | | | | |
| **Traitement proposé** | | | | | | |
| **Retour fournisseur + échange** | | | | **Retour fournisseur + Avoir sur facture** | | |
| **Réparation sur place** | | | | **Retour fournisseur + Réparation** | | |
| **Avoir sur facture pour travaux** | | | | **Avoir sans retour** | | |
| **Autre  Précisez :** …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………. | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Réponse fournisseur :** | | | | **acceptée  non acceptée** | | |
| **Remarque(s) :** ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | | | | | | |

Annexe 13 Liste index des non-conformités

Index des non-conformités

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N° d’ordre | Fournisseur | N° Cd | N° fiche  Non-conformité | Etat | |
| En-cours | Terminée |
| 0 | Dupont | Z345 | 0 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |