

## DEMARCHE QUALITE POUR LES SPORTS DE NATURE

### 1. Présentation de la démarche

#### Professionnels, vous souhaitez :

- ⇒ Améliorer la satisfaction de vos clients en développant une politique d'accueil et de services de qualité
- ⇒ Valoriser vos prestations de services
- ⇒ Obtenir une reconnaissance :  
**Engagement Qualité PACA passerelle vers « QUALITE TOURISME »**

(en cours de reconnaissance)



- ⇒ Vous engager dans une démarche de progrès
- ⇒ Une aide concrète, pratique, efficace pour cette démarche de progrès
- ⇒ Bénéficier d'une expertise extérieure et de l'échange mutuel d'expériences avec d'autres professionnels
- ⇒ Vous impliquer dans la mise en œuvre d'un plan d'actions Qualité

#### La démarche du CRT

- ⇒ Accompagner les professionnels des sports de nature pour les soutenir dans un parcours de qualité, selon le référentiel régional :
  - De façon individuelle
  - De façon collective par l'élaboration d'un plan d'actions qualité

⇒ *Pour aboutir à une performance durable de la qualité des prestations de votre activité et ainsi améliorer votre chiffre d'affaires.*

## 2. Le référentiel « Qualité » pour les sports de nature

### *Des engagements de base*

- ⇒ **Information et communication** : il s'agit de donner aux clients une information claire, précise et complète, au téléphone comme sur le site (signalisation, enseignes, etc.).
- ⇒ **Accueil personnalisé** : amabilité, courtoisie, chaleur et sourire, disponibilité, attention...
- ⇒ **Compétence du personnel** : prise en compte rapide et complète du client, conseil, recherche des informations adaptées, pratique des langues étrangères.
- ⇒ **Confort des lieux** : entretien et propreté, végétation et espaces verts, lieux d'accueil et de détente, mobilier confortable.
- ⇒ **Propreté et entretien des lieux** : hygiène, bon état des différents équipements (sanitaires, mobiliers, cuisines, ...).
- ⇒ **Valorisation des ressources locales** : mise à disposition de boissons et de plats régionaux, informations des clients sur les curiosités touristiques du territoire.

### *Conditions d'accès*

La qualité de la prestation et de l'encadrement sportif sera évaluée en amont de l'inscription de la structure dans la démarche de progrès.

Ainsi, pour s'inscrire dans une démarche de progrès et se voir attribuer la distinction, les prestataires d'activités sportives et de loisirs devront satisfaire les **pré-requis suivants** :

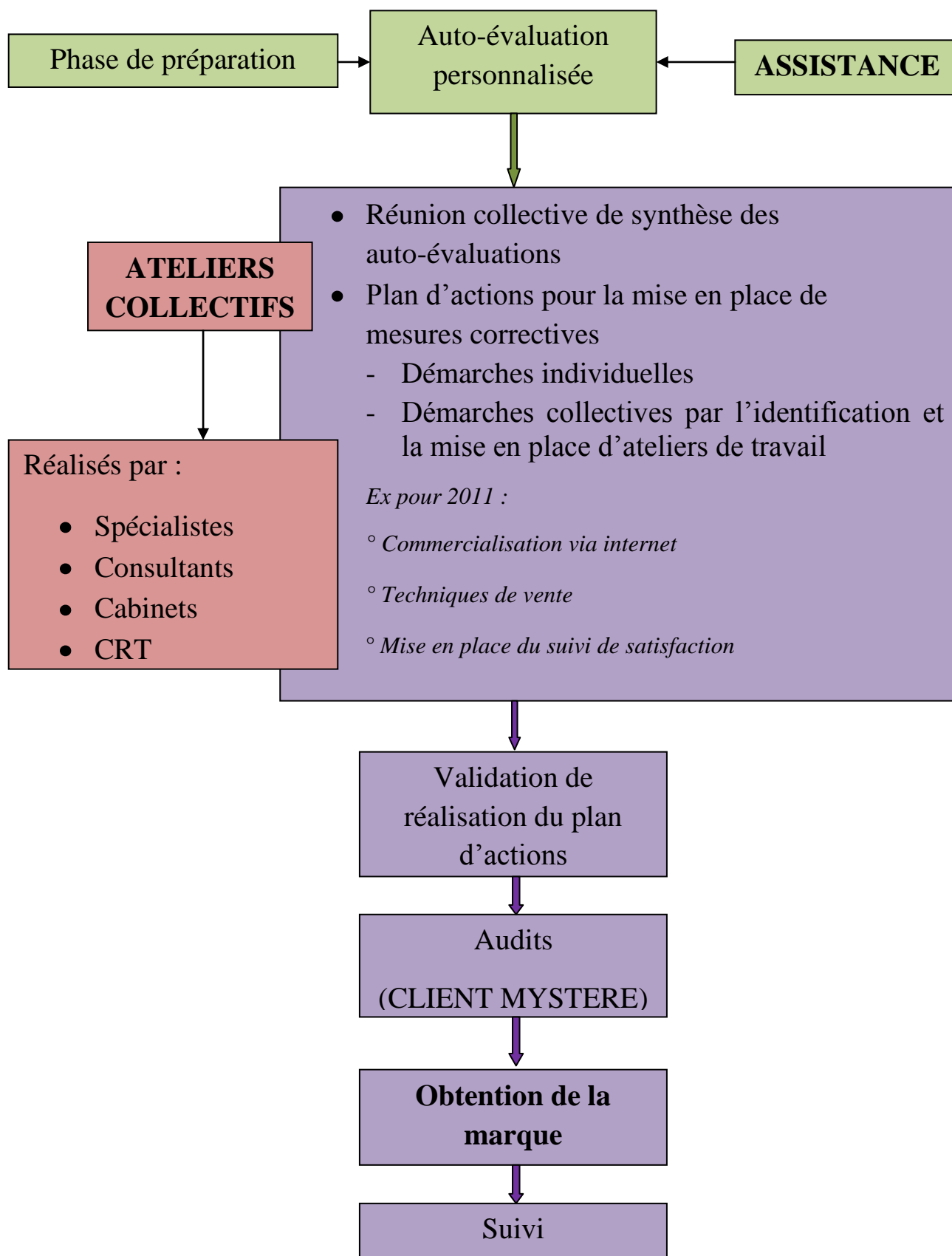
1. Respecter les diverses réglementations en vigueur (sport, consommation, environnement,...) et l'attester par les documents (déclarations, cartes professionnelles,...) fournis par les services de l'Etat compétents
2. Attester de la qualité de leur prestation sportive au plan technique par un document fourni par la fédération sportive délégataire concernée et/ou une ou des organisation(s) professionnelle(s) représentative(s) reconnue(s)
3. Être conforme à la réglementation
4. Être conforme aux pré-requis (techniques) de l'activité  
<http://www.sportsdenature.gouv.fr/>
5. Avoir une démarche qualité basée sur un contrôle externe
6. Répondre aux engagements nationaux de qualité
7. Mettre en place un questionnaire de satisfaction, les analyser et assurer un traitement des réclamations client

*Le référentiel, appliqué aux sports de nature*

- Obligation préalable de conformité à la réglementation applicable et aux pré-requis techniques de l'activité
- Référentiel conçu pour permettre la prise en compte de toutes les activités (cadre général avec spécificités)
- A ce jour, les activités « distinguées » sont vélo, escalade, randonnée, parapente, planeur, montgolfière, activités eaux vives
- Critères éliminatoires
- Respect des engagements nationaux de qualité

⇒ [Téléchargez la grille d'auto-évaluation](#)

### 3. Le déroulement



#### 4. Coût de l'accompagnement

⇒ Le programme bénéficie du concours financier de **l'Europe, l'Etat, la Région et le département.**



⇒ La somme restant à la charge du professionnel est de **400 € (pour 3 ans).**

Les frais induits par la visite du « client mystère » restent à la charge du professionnel.

#### 5. Groupe test 2010-2011 pour les Alpes-Maritimes

Voici la liste des 12 professionnels de sports de nature, qui participent à cette démarche de progrès, initiée par le Comité Régional du Tourisme Riviera Côte d'Azur :

Parapente	Canyoning, randonnée aquatique, escalade, via ferrata, via cordata...	V.T.T.	Randonnée
<b>M. Guirao :</b> Imagin'air  <b>M. Verrier :</b> Cumulus	<b>M. Martinez :</b> Destination Nature <b>M. Crulli :</b> Canyon Cians <b>M. Boudier :</b> Soleyó <b>M. Richoux :</b> Camp 4 <b>M. Carlo :</b> Roya Evasion <b>M. Bresson :</b> Mat & Eau <b>M. Chollet :</b> Gîte Tonic	<b>M. Germain :</b> 1001 Sentiers	<b>M. Menei :</b> La Croix St-Jean  <b>M. Tristant</b>

Pour information, un second groupe de 12 professionnels sera constitué lors du dernier trimestre 2011.

#### 6. Renseignements et inscriptions

**COMITE REGIONAL DE TOURISME RIVIERA COTE D'AZUR**

**Pôle Ingénierie**

**Tél : 04 93 37 78 78 / Fax : 04 93 86 01 06**

**E-mail : [m.harbreteau@cotedazur-tourisme.com](mailto:m.harbreteau@cotedazur-tourisme.com)**