

# CHARTRE DE QUALITE

## DES FORETS DE L'AVENTURE



*Les adhérents de l'association de gestion du concept et de la marque  
« La Forêt de l'Aventure » s'engage à respecter la chartre de qualité suivante :*

### 1 - ACCUEIL :

**Je m'engage à toujours mieux accueillir, mieux conseiller, mieux satisfaire.**

- ✓ Faciliter l'accès pour tous et améliorer l'environnement :
  - Je facilite l'accès des clients et visiteurs de toutes origines.
  - J'accorde une attention naturelle aux personnes en situation de handicap.
  - J'affiche et je respecte mes horaires d'ouverture.
  - Je garantis la propreté des lieux et des abords.
  - Je veille à la propreté de la forêt, des activités et des plates-formes.
  
- ✓ Favoriser la rencontre par un accueil personnalisé :
  - Je personnalise mon accueil pour que chaque visiteur se sente attendu.
  - Je limite le temps d'attente ou je le rends acceptable .
  - Je facilite le contact avec mes clients de langue étrangère.
  - Je garantis un accueil téléphonique rapide et efficace.
  
- ✓ Informer et conseiller :
  - Je réponds aux attentes personnalisés exprimées par tous mes clients ou visiteurs.
  - J'affiche les services proposés.
  - Je mets à disposition une information touristique claire, fiable et actualisée.
  - J'affiche clairement le prix de mes prestations et les modalités de règlement.
  
- ✓ Etre à l'écoute des besoins pour mieux servir :
  - Je m'adapte aux demandes de mes visiteurs et clients.
  - Je dispose d'une information sur les caractéristiques de mes produits
  - Je prévois l'imprévisible par des solutions alternatives .
  - Je recueille et prends en compte les avis de mes clients et visiteurs.
  
- ✓ Mesurer la qualité de l'accueil pour améliorer :
  - J'écoute les avis de mes clients et visiteurs.
  - Je mets à disposition de mes clients un questionnaire d'évaluation de la satisfaction client.
  - J'engage mon équipe à faire régulièrement un constat qualité.
  - J'observe pour améliorer.
  - Je travaille en synergie avec les organismes chargés du tourisme : OT, CDT, DRT, CRT.

## 2 - SECURITE :

- ✓ Je dispose d'une trousse de secours.
- ✓ Je mets à disposition de ma clientèle un équipement de protection individuel (E.P.I.) aux normes C.E. Ces équipements doivent faire l'objet d'un contrôle avant chaque utilisation. La compatibilité des E.P.I. par rapport aux installations doivent être validés, au préalable, par la société Altus.
- ✓ Je m'assure que chaque client a reçu les instructions de sécurité (briefing) avant d'emprunter le parcours.
- ✓ Je garantis la présence de personnel, disposant de la qualification spécifique nécessaire, en nombre suffisant pour assurer la surveillance de sa clientèle. La règle étant : Une personne doit passer à chaque point du parcours toutes les 15 minutes. Pour plus de compréhension pour la clientèle, le personnel encadrant doit être reconnaissable avec une tenue officielle sur le parcours.(Tee-shirt identique...)
- ✓ Je m'engage à respecter la notice d'utilisation fournis par Altus ainsi que la norme de service AFNOR ainsi que les mises à jours.
- ✓ Je dispose de moyens de communication interne et externe en quantité suffisante afin d'assurer la transmission d'une information entre le personnel de surveillance, le responsable de site du jour et éventuellement les secours externes.
- ✓ J'assure l'entraînement régulier de mon équipe au manœuvre de secours.
- ✓ Je respecte les procédures de contrôle ordinaire, ouverture et fermeture du parcours (cf. notice d'utilisation).

## 3 - GENERAL

- ✓ Je possède la déclaration A.P.S. auprès de la Direction Départementale Jeunesse et des Sports de mon département.
- ✓ Je possède également une attestation d'assurance en responsabilité civile.
- ✓ J'affiche au chalet d'accueil sous forme de listes le nom et le numéros de téléphone de tous les autres forêt de l'Aventure existantes en France et en Europe.
- ✓ Je peux éventuellement mettre en place au chalet d'accueil des supports dépliant qui présentent les autres forêt de l'aventure.
- ✓ J'édite annuellement un prospectus publicitaire avec tous les renseignements pratiques sur le site et les activités proposés. Je met en évidence le site Internet des forêts de l'aventure.
- ✓ J'affiche et je respecte le règlement intérieur (voir notice d'utilisation).
- ✓ Je m'engage à faire remplir et à faire signer par mes clients les conditions de participation avant de commencer l'activité.