

# ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE Hébergements collectifs

Ces engagements nationaux de qualité sont destinés à sélectionner des démarches qualité s'adressant à des hébergements collectifs, c'est-à-dire proposant un accueil de groupe et des prestations collectives (il pourrait s'agir par exemple de dortoirs, d'animations, d'espace détente...)

Ces engagements s'adressent notamment aux centres d'hébergement, villages de vacances, auberges de jeunesse, gîtes d'étapes...

## Rappel des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à la marque Qualité Tourisme™

La démarche qualité doit :

- Organiser l'écoute-client :
  - le traitement systématique des réclamations
  - l'organisation d'une enquête satisfaction
- Décliner les engagements nationaux de qualité dans sa grille d'audit en critères objectifs et évaluables
- Etre basée sur un audit indépendant réalisé au moins une fois tous les trois ans.

La déclinaison des engagements nationaux de qualité dans la grille d'audit ne constitue qu'une des conditions d'éligibilité d'une démarche qualité à Qualité Tourisme™.

N°	ENGAGEMENTS
1	Utilisation de moyens de communication sous différentes formes ( <i>exemples: presse, et/ou radio/TV, et/ou Internet...</i> ) et à différents niveaux (local et/ou régional, et/ou départemental, et/ou national, et/ou international).
2	Tenue à jour d'un site internet dédié (site individuel ou site partagé) permettant de connaître notamment l'accès, les périodes d'ouvertures, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les conditions de réservation. Il donnera également des informations claires sur les différents services au sein de l'établissement. (si services existants)
<b>ATTITUDE DU PERSONNEL</b>	
3	Le personnel doit accueillir le client de manière souriante, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées depuis le moment de la réservation jusqu'à la prise de congé du client.
4	La tenue et la présentation du personnel de l'établissement doivent être irréprochables tout au long de la prestation.
5	Le personnel doit être joignable (présence d'une personne 24h/24 ou n° d'urgence), disponible et attentif en face à face et /ou au téléphone au cours de la prestation. Il doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon courtoise, précise et complète sur les services proposés dans l'établissement et sur les activités touristiques locales.
6	L'ensemble du personnel doit être formé pour le poste qu'il occupe. (formation initiale ou continue et/ou formation interne)
<b>RESERVATION / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION</b>	
7	Le téléphone doit être décroché rapidement (maximum 5 sonneries), l'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil. Si le téléphone n'est pas décroché, le client a la possibilité de laisser un message sur un répondeur ou est renvoyé vers un autre numéro rapidement. Les horaires d'ouverture sont rappelés dans le message et traduits dans une langue étrangère.
8	Dans le cadre d'une réservation, la demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge ( <i>exemples: nombre de personnes, de nuits, date et heure d'arrivée et orthographe du nom, présence d'enfants et d'animaux...</i> ) .
9	Dans le cadre d'une demande d'information, les informations transmises aux clients doivent être précises et complètes. ( <i>exemples: conditions tarifaires, modes de règlement, explications spontanées concernant l'accès à l'établissement...</i> )

10	La confirmation de la prise en compte de la demande du client doit être réalisée de manière détaillée dans le but de rassurer le client (Reformulation détaillée de la réservation).
11	L'envoi d'informations ou la confirmation d'une réservation par courrier ou courriel (si le client l'exige) doit correspondre à la demande du client, doit intégrer un détail sur les services, les horaires, les activités et être fait rapidement (48 heures maximum pour les courriels, 72 heures pour les courriers) sauf en cas de réservation de dernière minute.
<b>ACHEMINEMENT SUR LE LIEU</b>	
12	La signalétique d'accès au site doit être visible, lisible, uniforme et doit faciliter la localisation du site. (si existante et autorisée)
13	Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état. (si existant et autorisé)
14	Le stationnement est organisé ( <i>exemples: parking gratuit ou payant</i> ) ou des informations sont fournies sur les possibilités de stationnement.
<b>EXTERIEURS DE L'ETABLISSEMENT</b>	
15	L'architecture de l'établissement doit, dans la mesure du possible, s'intégrer avec les constructions environnantes ( <i>exemples: utilisation de matériaux naturels et régionaux pour les constructions et respect de l'architecture locale</i> )
16	Les extérieurs de l'établissement doivent être propres et en bon état. ( <i>exemples: chemins d'accès, parking, espaces verts, terrasse, piscine et mobilier de jardin si présents, façades, toitures, portes, fenêtres et éclairages...</i> ).
17	Ils doivent bénéficier d'un éclairage suffisant et, dans la mesure du possible, être agrémentés de végétation, fleurs, arbres, espaces verts.
17	Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées, propres et apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du lieu.
18	L'affichage des informations utiles aux clients ( <i>exemples: prix, horaires...</i> ) doit être parfaitement visible, bien présenté et traduit, si besoin, dans une langue étrangère au moins suivant la fréquentation de l'établissement.
<b>ACCUEIL DU CLIENT - SUIVI PENDANT LA PRESTATION - DEPART</b>	
19	Les temps d'attente et les files d'attente doivent être gérés de manière optimale et organisée, notamment pour l'accueil et le départ de groupes.
20	Prise en compte de la réservation du client de façon optimum, collecte et recherche des informations.
21	La prise en charge du client peut être faite en plusieurs langues (une langue étrangère minimum) avec des documents dans la langue parlée par le client (autant que possible selon la fréquentation de l'établissement).
22	Le client est accompagné et assisté dans son installation ou des indications claires lui sont données pour se rendre jusqu'à sa chambre ( <i>Prise en charge des bagages par exemple</i> ).
23	L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état et accessible. Il est ouvert pour recevoir le client, il est accueillant ( <i>exemples: décoration adaptée, fleurs, bonbons...</i> ).
24	Les informations utiles sont présentes, de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en bon état. ( <i>exemples: tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement acceptés...</i> )
25	La région est valorisée auprès des clients: mise à disposition de documentation sur l'offre touristique locale.
26	Possibilité de mettre à la disposition du client, un moyen de communication vers l'extérieur. ( <i>exemples: point phone ou téléphone de l'établissement, connexion internet, wifi...</i> ).
27	Facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture aux prestations achetées, rapidité des formalités de départ.
28	Le client a la possibilité de faire connaître sa satisfaction ou son insatisfaction au sujet de l'ensemble des prestations consommées sur un support accessible et visible ( <i>exemples: cahier de doléances, livre d'or, questionnaire de satisfaction...</i> ) et/ou par courriel ou courrier. Dans ce dernier cas, il en est informé par un affichage visible, lisible et bien présenté. (cet engagement doit faire l'objet d'une procédure dans le référentiel de la démarche qualité et être audité au minimum lors de l'audit de suivi)
<b>ESPACES COMMUNS</b>	
29	Le client doit bénéficier de parties communes non bruyantes et offrant une température agréable.
30	La décoration et le mobilier doivent être accueillants et harmonieux. Le mobilier doit être confortable.

31	L'établissement doit être équipé pour l'accès aux personnes à mobilité réduite, aux poussettes et aux personnes âgées (dans la mesure du possible). L'exploitant doit informer sa clientèle de l'existence de ces équipements ou aménagements spécifiques.
32	Une signalétique claire, visible, homogène et en bon état doit être en place dans les parties communes. ( <i>exemples: comptoirs de réception, sanitaires ...</i> ).
33	L'éclairage doit être adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement.
34	Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériels et équipements disponibles doivent être propres et en bon état.
35	Les consignes de sécurité et autres informations destinées à la clientèle doivent être affichées sur des supports parfaitement visibles, propres et en bon état. ( <i>exemples: panneaux, signalétiques, Affichage des plans d'évacuation et numéros de téléphone d'urgence...</i> )
36	Un équipement vestiaire propre et sécurisé doit être disponible.

#### DORTOIRS (si existants)

37	Les prix et les consignes de sécurité doivent être affichés sur des supports de qualité, propres et lisibles.
38	Le dortoir doit être agencé de façon optimale afin de permettre un minimum d'intimité et offrir suffisamment de surface pour se déplacer.
39	Le dortoir est doté d'un mobilier minimum pour le confort du client. Le mobilier est choisi et conçu pour satisfaire le rangement des affaires de chaque client. ( <i>exemples: chevet, penderie, porte-bagages, fauteuil...</i> ). Le choix du mobilier et la décoration sont soignés et harmonieux.
40	La literie est confortable et de qualité. Le linge de lit et les couvertures doivent être en quantité suffisante, propres et de qualité.
41	Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier et équipements sont propres, en bon état.
42	Le dortoir est isolé, non bruyant, dispose d'un système d'aération et de ventilation performant (ouverture sur l'extérieur), et doit être équipé d'un thermostat afin de permettre aux clients de régler la température ambiante.
43	Le dortoir est équipé d'un système d'éclairage optimal, en divers points, en bon état de fonctionnement.
44	Les systèmes d'occultation sont efficaces. ( <i>exemples: système de volet occultants, stores, rideaux occultants...</i> )

#### CHAMBRES INDIVIDUELLES

45	Les prix et les consignes de sécurité doivent être affichés sur des supports propres, lisibles et dans un encadrement de qualité.
46	Des informations utiles concernant l'établissement et la région sont à la disposition du client. ( <i>exemples: services, informations touristiques et pratiques...</i> )
47	La décoration et l'agencement de la chambre doivent être soignés et mettre en valeur si possible, le caractère régional.
48	La chambre doit être agencée de façon optimale afin de permettre l'accueil de différentes clientèles et offrir suffisamment de surface pour se déplacer et ranger ses affaires.
49	La chambre est dotée d'un mobilier minimum pour le confort du client. ( <i>exemples: literie, chevet, plan de travail, penderie, porte-bagages, fauteuil...</i> )
50	Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier et équipements doivent être propres, en bon état et en harmonie avec la décoration de la chambre.
51	La literie est confortable et de qualité. Le linge de lit et les couvertures doivent être propres et de qualité. Le linge de lit doit être changé après chaque passage client.
52	Des éléments de confort divers, propres et en bon état de fonctionnement sont mis à disposition du client. ( <i>exemples : télévision, téléphone, hi fi, réveil, accès Internet, prise modem, coffre fort, papier à lettre, sous mains, plateau de courtoisie, bouteille d'eau, cadeau d'accueil, moustiquaires...</i> )

La chambre doit être isolée, non bruyante, avoir un système d'aération et de ventilation performant (ouverture sur l'extérieur), et être équipée d'un thermostat afin de permettre au client de régler la température ambiante.

54 La chambre doit être équipée d'un système d'éclairage optimal, en divers points, en bon état de fonctionnement.

55 Les systèmes d'occultation sont efficaces.  
(*exemples: système de volet occultants, stores, rideaux occultants...*)

#### ESPACE SALON ET CUISINE COLLECTIVE ET/OU INDIVIDUELLE (si existant)

56 Le salon est agréable. Il dispose de mobilier en nombre suffisant, propre, confortable et en bon état.

57 L'espace cuisine est propre et ordonné à l'arrivée du client. Il est doté de rangements propres et en bon état.

58 Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier et équipements doivent être propres, en bon état et en harmonie.

59 De la vaisselle et des ustensiles de cuisine propres et en bon état sont à la disposition du client.  
Ils sont en nombre suffisant et correspondent au nombre de personnes accueillies.

60 Les équipements ménagers sont propres et en bon état de fonctionnement.  
(four, lave-vaisselle, plaques électriques, cafetière)

61 Des produits ménagers et éventuellement des produits de consommation d'appoint (*exemples: thé, café...*) sont mis à disposition de la clientèle à son arrivée.

#### SANITAIRES COMMUNS ET INDIVIDUELS

62 Les sanitaires situés dans les espaces communs doivent être séparés entre hommes et femmes (dans la mesure du possible).

63 Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client.  
(*exemples: poubelle couverte, brosse WC, papier en quantité suffisante, savon...*)

64 La salle de bain doit être dotée d'un équipement minimum pour le confort du client.  
(*exemples: douche/baignoire, lavabo, miroir, savon, verre à dents, prises, porte-serviettes, chauffage d'appoint si absence de radiateurs...*)

65 Les revêtements muraux, sols et plafonds et les équipements doivent être en bon état et propres.  
(*exemples: robinetterie, joints, lavabo, miroir, WC, chasse d'eau, VMC, douche, baignoire, sèche-cheveux, linge de toilette si existants*)

66 Les sanitaires doivent être équipés pour l'accès aux personnes à mobilité réduite. (dans la mesure du possible).

67 Le système d'évacuation et de distribution des fluides doit être optimal (bon débit d'eau et eau chaude en quantité suffisante, évacuation des eaux usées efficace).

68 L'éclairage doit être suffisant et bon état de fonctionnement.

69 Les sanitaires doivent être bien ventilés.  
(*exemples: VMC, ouverture/fenêtre, extraction d'air, absence de mauvaises odeurs...*).

#### LIEU DE RESTAURATION : environnement, mise en place, équipement (si existant)

70 Le restaurant doit, si possible, mettre en valeur le caractère architectural régional.

71 Le restaurant doit être aménagé et décoré de manière à le rendre accueillant, confortable, avec une température ambiante agréable, une ventilation et un éclairage efficace.

72 Les revêtements muraux, sols et plafonds de la salle de restaurant et le mobilier du restaurant sont propres et en bon état.  
(*exemples: tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon...*)

73 La mise en place de la table doit être faite avec goût et avec des éléments propres et en bon état et non dépareillés.  
(*exemples: nappe, sets, serviettes, couverts, verres, assiettes, ménagères...*)

74 L'espace cuisine doit être propre, en bon état, avec des outils de production à l'hygiène irréprochable.

75	Les sanitaires du restaurant ne doivent pas communiquer directement avec la cuisine ou la salle de restaurant. Ils comprennent un w-c homme et un w-c femme, ainsi qu'un lavabo avec eau chaude et eau froide par tranche de cinquante personnes susceptibles d'être accueillies (lorsque c'est physiquement possible).
<b>SERVICE RESTAURATION</b>	
76	Le service doit être efficace, l'attente entre les plats doit être gérée.
77	Les cartes de menus doivent être soignées, attractives et lisibles (propres et non abîmées; non surchargées ni raturées), avec une mise en avant des plats ( <i>exemples: valorisation des plats du jour et/ou spécialités maison</i> ). Elles doivent être traduites dans une langue étrangère au moins. La carte propose un menu enfant.
78	Le paiement doit être possible à table.
<b>PRODUITS DE LA TABLE (trois repas)</b>	
79	Offre de boissons et plats régionaux de tradition, élaborés à base de produits locaux et régionaux ( <i>exemples: un apéritif, un vin, un plat, un dessert local, selon les spécificités gastronomiques locales...</i> ) et/ou offre d'une cuisine de qualité.
80	Les plats sont élaborés dans l'établissement ou dans un des établissements gérés par le même exploitant.
81	Les produits servis doivent être de qualité et d'une fraîcheur exemplaire.
82	Les plats doivent être servis en quantité suffisante. Leur présentation doit être soignée et attractive.
83	La carte des menus doit être variée ou les plats proposés varient quotidiennement.
84	Possibilité de restauration adaptée aux attentes des différentes clientèles (selon la nature de la clientèle accueillie par l'établissement). ( <i>exemples: horaires de service flexibles, plateau repas, plats cuisinés, formules pique-nique...</i> )
<b>BAR (si existant)</b>	
85	La décoration du bar doit être soignée, accueillante et crée une ambiance adaptée au lieu. Le mobilier est confortable, propre et en bon état.
86	Les revêtements, le mobilier et la vaisselle utilisée (verrerie) doivent être propres et en bon état.
87	Le comptoir ainsi que l'arrière du bar sont en bon état, propres et ordonnés. ( <i>exemples: comptoir non collant et débarrassé, pas de cartons visibles derrière le bar...</i> ).
88	Le service est rapide et efficace.
<b>ANIMATIONS - SPORTS (si existants)</b>	
89	Mise à disposition de la clientèle d'activités et/ou d'informations sur des activités permettant la découverte des richesses locales (sous réserve de la réglementation relative à la vente de séjours et de forfaits).
90	Si des animations ou des activités sont proposées, cette offre est de qualité et en cohérence avec les attentes des clientèles accueillies et s'adaptent à leurs différents niveaux.
91	Les animations et activités proposées valorisent au maximum les ressources locales (sites, environnement, équipement et prestataires locaux...)
92	Les informations relatives au déroulement de ces animations et/ou activités sont visibles, détaillées et actualisées. Le personnel est en mesure de présenter et de conseiller les clients dans son choix d'activités en fonction de ses attentes.
93	Les espaces d'animation sont facilement accessibles et bien entretenus.
94	Pour l'utilisation des équipements sportifs et d'animation, les consignes de sécurité sont clairement affichées. ( <i>Par exemple au-delà de la réglementation en vigueur pour les piscines, une information sur la nécessité de surveillance des enfants par leurs parents doit être affichée.</i> )
<b>PRISE EN CHARGE DES ENFANTS</b>	
95	Si présence d'une aire de jeu à la disposition des enfants, elle doit être en bon état, propre et sans danger.
96	Des équipements pour bébé sont mis à la disposition du client. Ces équipements sont adaptés, propres et en bon état. ( <i>exemples: chaises pour bébé, tables à langer, baignoires, toilettes, kits, nurserie, crèche ...</i> )
97	L'accueil et les services sont adaptés aux familles avec enfants. ( <i>exemples: une assistance à l'accueil, un menu enfant, couchage adapté, des animations...</i> )
98	Une affiche rappelant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile) est parfaitement visible, propre et en bon état.