

# PROJET D'ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE

## Activité : Chambre d'hôtes

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

La démarche qualité doit :

- Organiser l'écoute clients :
  - . traitement systématique des réclamations
  - . organisation d'une enquête satisfaction
- Décliner les engagements nationaux de qualité dans sa grille d'audit en critères objectifs et évaluables
- Être 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™.

### PROMOTION

1

Utilisation de moyens de communication sous différentes formes (exemples: presse, et/ou radio/TV, et/ou Internet...) 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)

### ATTITUDE DES HOTES (PROPRIETAIRES)

3

L'hôte doit accueillir le client de manière souriante et chaleureuse depuis le moment de la réservation jusqu'à la prise de congés du client.

4 La tenue et la présentation de l'hôte doivent être soignées.

5 L'hôte doit être présent, disponible et attentif tout au long du séjour. Il doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon courtoise, précise et complète sur sa maison, les services offerts et sur les activités touristiques locales.

## RESERVATION / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION

6 Au téléphone, l'hôte doit accueillir le client de manière aimable et chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées. Il doit préciser son nom dans la formule d'accueil.

7 Le téléphone doit être décroché rapidement (maximum 5 sonneries) ou un répondeur est déclenché permettant de laisser un message ou renvoi à un autre numéro.

8 La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge (nombre de personnes, de nuits, date et heure d'arrivée et orthographe du nom, présence d'enfants et d'animaux...).

9 L'hôte présente ses chambres d'hôtes et les services associés de façon attractive sans tromper le client. Il pourra également présenter l'offre touristique locale (curiosités, événementiel...)

10 Dans le cadre d'une demande d'information ou d'une réservation, les informations transmises aux clients doivent être précises et complètes.  
*(exemples: conditions tarifaires, modes de règlement, explications spontanées concernant l'accès...)*  
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, et être fait rapidement (48 heures maximum pour les courriels, 72 heures pour les courriers) sauf en cas de réservation de dernière minute.

11 L'accueil des visiteurs est soigneusement préparé (plan et itinéraire pour trouver facilement la maison). L'hôte fait en sorte d'être arrangeant concernant l'heure d'arrivée si celle prévue par les visiteurs n'était pas compatible avec la plage horaire qu'il aurait déterminée à cet effet (2 heures au minimum en fin d'après-midi ou début de soirée)

## ACHEMINEMENT SUR LE LIEU

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)

## EXTERIEURS DE L'ETABLISSEMENT

- 14 L'architecture de l'établissement doit, dans la mesure du possible, s'intégrer avec les constructions environnantes (exemples: utilisation de matériaux naturels et régionaux pour les constructions et respect de l'architecture locale).
- 15 Un parking doit être mis à la disposition du client ou une information sur autre possibilité de stationnement (gratuit ou payant) doit lui être communiquée.
- 16 Les extérieurs de l'établissement doivent être propres et en bon état.  
(exemples: chemins d'accès, parking, espaces verts, terrasse, piscine et mobilier de jardin si présents, façades, toitures, portes, fenêtres et éclairages...).
- Ils doivent bénéficier d'un éclairage suffisant et, dans la mesure du possible, être agrémentés de végétation.
- 17 Si les extérieurs sont aménagés, ils doivent être équipés de manière confortable avec du mobilier de qualité et accessibles aux visiteurs :  
terrasse avec mobilier de jardin, chaises longues.....

## ACCUEIL DU CLIENT - SEJOUR - DEPART

- 18 L'hôte doit consacrer une plage horaire d'au moins 2 heures vers 17h-19h à l'accueil et il doit se montrer relativement souple en cas de contrainte de ses visiteurs
- 19 L'hôte prend le temps d'un premier contact .
- 20 L'hôte prend le temps d'un premier contact à l'arrivée des clients. Il fait visiter sa demeure, les chambres et présente les différents services (exemple: petit déjeuner, table d'hôtes) de manière attractive en donnant les informations nécessaires.
- 21 Les clients sont accompagnés dans leur chambre qui aura été préparée pour leur accueil (exemple: fleurs, bonbons, documentation touristique...) .
- 22 La prise en charge des clients est faite en français et dans plusieurs langues (une langue étrangère minimum), avec des documents dans la langue parlée par les clients (autant que possible selon la fréquentation de la région).
- 23 L'hôte doit être à même de renseigner, conseiller les clients sur l'offre culturelle et touristique de la région. Il doit faire partager sa culture et ses connaissances de la région à ses visiteurs. Des dépliants et cartes touristiques sont mis à disposition des clients dans leurs chambres ou dans l'espace commun. Des ouvrages de référence peuvent être mis à disposition pour consultation.
- 24 Le client a la possibilité de faire connaître sa satisfaction ou son insatisfaction au sujet de la prestation sur un support accessible et visible (exemples: *cahier de doléances*, *livre d'or*, *questionnaire de satisfaction...*) et/ou par courriel ou courrier. Dans ce dernier cas, il en est informé par un affichage visible, lisible et bien présenté.

25 Facturation efficace : clarté, précision, rapidité des formalités.

26 Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

## ESPACES COMMUNS

27 Les espaces communs sont ordonnés, propres et en bon état.

28 La décoration et le mobilier doivent être accueillants, ordonnés et harmonieux. Le mobilier doit être confortable.

29 Un espace d'accueil ou de détente (lecture, jeux, TV...) confortable doit être mis à la disposition du client.

*Le salon mis à disposition peut ne pas être spécifique aux hôtes.*

30 L'éclairage doit être adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement.

31 Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériel et équipements disponibles doivent être propres et en bon état.

32 Possibilité de mettre à la disposition du client, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où il en ferait la demande (exemples: téléphone de la maison ou accès internet).

33 Les prix avec mention de chaque prestation sont affichées dans les parties communes

## CHAMBRE DU CLIENT

34 La décoration de la chambre doit être soignée, agréable et confortable et si possible personnalisée et/ou avec une touche régionale.

35 La chambre doit être agencée de façon optimale afin d'accueillir différents types de clientèle et d'offrir suffisamment de surface pour se mouvoir et ranger ses affaires.

36 Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier et équipements doivent être propres, en bon état et en harmonie avec la décoration de la chambre.

37	La chambre est dotée d'un mobilier minimum et d'éléments de confort divers, propres et en bon état de fonctionnement. <i>(Exemples : lampes de chevets, 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>
38	La literie est confortable et de qualité avec tous les éléments nécessaires et en quantité suffisante (exemples: oreillers, traversins, couverture...).
39	Le linge de lit doit être propre, de bonne qualité et en bon état. Le linge doit être renouvelé après chaque passage client et en cours du séjour en cas de long séjour.
40	La chambre doit être équipée d'un système d'éclairage optimal en bon état de fonctionnement.
41	La chambre doit être équipée d'un système d'occultation efficace de toutes les ouvertures extérieures (exemples: système de volet, store, rideaux occultants, ..)
42	La chambre doit être isolée thermiquement et phoniquement, être dotée d'un système d'aération et de ventilation performant et d'un système de chauffage individuel.
43	Les prix et les consignes doivent être affichés sur des supports propres, lisibles, dans un encadrement de qualité et esthétique.
44	L'entretien de la chambre est fait régulièrement au cours du séjour.

## SANITAIRES

45	La superficie des toilettes et de la salle de bain est fonctionnelle et agréable.
46	Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client. <i>(poubelle à pédale, brosse WC, papier en quantité suffisante,...)</i>
47	La salle de bain doit être dotée d'un équipement minimum pour le confort du client. <i>(douche/baignoire, lavabo, miroir, savon, verre à dents, linge de toilette propres, de qualité, en bon état et régulièrement renouvelés, prises, porte-serviettes, chauffage d'appoint si absence de radiateurs...)</i>
48	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) .

- 49 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).
- 50 L'éclairage doit être suffisant et bon état de fonctionnement.
- 51 Les sanitaires doivent être bien ventilés (VMC, ouverture/fenêtre, extraction d'air, absence de mauvaises odeurs...).
- 52 L'entretien des toilettes et de la salle de bain est réalisé quotidiennement.

## RESTAURATION : petit déjeuner et cas échéant, les repas

- 53 La salle à manger est propre et doit être aménagée et décorée de manière à la rendre accueillante et confortable, avec une température ambiante agréable, une ventilation et un éclairage efficace.
- 54 Les revêtements muraux, sols et plafonds ainsi que le mobilier de la salle à manger sont propres et en bon état.
- 55 La mise en place de la table doit être faite avec goût et avec des éléments (nappe, sets, serviettes, couverts, verres, assiettes, ménagères) propres et en bon état, secs et non dépareillés.
- 56 La cuisine doit être propre, en bon état, avec des outils de production à l'hygiène irréprochable.
- 57 Le petit déjeuner est servi par l'hôte. Il est composé d'ingrédients variés (exemples : plusieurs boissons chaudes, jus de fruit, pains et viennoiseries, céréales, confitures, beurre, fruits frais, laitages ...)
- 58 Les horaires auxquels est servi le petit déjeuner sont aussi souples que possible.
- 59 Le cas échéant, les repas sont partagés avec la famille à la table familiale. L'hôte fait en sorte que les repas se déroulent dans une atmosphère conviviale. Le service est efficace et attentionné.
- 60 Les produits servis doivent être de qualité et d'une fraîcheur exemplaire. L'hôte fait découvrir le plus possible les produits régionaux.
- 61 Les plats doivent être servis en quantité suffisante. Leur présentation doit être soignée et attractive.
- 62 Les repas sont équilibrés et varient quotidiennement.

## PRISE EN CHARGE DES ENFANTS

63 La maison est adaptée aux familles avec enfants (équipements, services, informations)

64 Si jeux à la disposition des enfants, ils doivent être en bon état, propres et sans danger.

65 Des équipements pour bébé sont mis à la disposition des clients. Ils sont adaptés, propres et en bon état. (*Exemples: Chaises pour bébé, tables à langer, baignoires, toilettes*)