

## ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE - H – HOTELS (94 ENGAGEMENTS)

### Promotion

1. Utilisation de moyens de communication sous différentes formes (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. Mise à disposition et diffusion d'un guide complet répertoriant toutes les unités du réseau. Celui-ci sera régulièrement réactualisé (si pertinent).

### Réservation / Demande de renseignements en amont de la prestation

3. Au téléphone, le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées. Il en est de même pour la prise de congé.
4. Le téléphone doit être décroché rapidement : maximum 5 sonneries ; possibilité de laisser un message sur un répondeur ou renvoi à un autre numéro.
5. L'identité du site/prestation doit être précisée dans la formule d'accueil.
6. La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge (nombre de personnes, de nuits pour un établissement hôtelier, date et heure d'arrivée et orthographe du nom, présence d'enfants et d'animaux...).
7. Dans le cadre d'une demande d'informations ou d'une réservation, les informations transmises aux clients doivent être précises et complètes :  
*Pour un établissement hôtelier : conditions tarifaires, modes de règlement, explications spontanées concernant l'accès à l'hôtel...*
8. 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).
9. L'envoi d'informations ou la confirmation d'une réservation par courrier doit correspondre à la demande du client, doit intégrer un détail sur les services, les horaires, les activités, ... et être fait sous 72 heures, sauf en cas de réservation de dernière minute.

### Acheminement sur le lieu

10. La signalétique d'accès au site doit être visible, lisible, uniforme, et doit faciliter la localisation du site (si existante et autorisée).
11. Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état (si existant et autorisé).

### Signalétique à l'arrivée sur le lieu

12. Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées et apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du réseau (si appartenance à un réseau) (plaque "Accueil ou avec le nom de l'établissement, panneau de classement "Tourisme", panneau de classification du car à l'entrée du véhicule).
13. L'affichage des informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus...) doit être parfaitement visible, bien présenté et traduit au moins en une langue étrangère suivant la fréquentation de l'établissement.

### Extérieurs de l'établissement

14. Un parking ou une autre possibilité de stationnement (gratuit ou payant) doit être mis à la disposition du client (autant que possible).
15. Les extérieurs doivent bénéficier d'un éclairage (abords, parking, entrée, enseigne) en bon état.
16. Si les extérieurs sont aménagés, ils doivent être équipés de manière confortable avec du mobilier de qualité : terrasse avec mobilier de jardin, barbecue (si possible), chaises longues...
17. Le cadre authentique doit être conservé et la culture du pays ou de la région doit être respectée (utilisation de matériaux naturels et régionaux pour les constructions), ... ou bien il doit y avoir une intégration architecturale certaine.
18. Les extérieurs doivent être agrémentés de végétation, fleurs, arbres... espaces verts (si existants).
19. Les extérieurs doivent être propres et en bon état (chemins d'accès, parking, espaces verts, terrasse, piscine et mobilier de jardin si présent, façades, toitures, enseignes et signalétique, portes, fenêtres et éclairages).

## **Accueil du client - Suivi pendant la prestation - Départ**

- 20.** La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées, propres et en harmonie avec le site ou conformes à la norme en place.
- 21.** Les temps d'attente et les files d'attente doivent être gérés de manière optimale et organisée.  
*Pour les hébergements, il s'agit notamment de l'accueil de groupe.*
- 22.** Le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées. Il en est de même pour la prise de congé.
- 23.** Le personnel doit être présent, disponible et attentif lors de l'accueil et de la prestation.
- 24.** Prise en compte du client de façon optimum, collecte et recherche des informations, reformulation des données, enregistrement rapide et complet.  
*Recherche de la réservation, identification des besoins du client.*
- 25.** Les informations téléphoniques données au client pendant la prestation, doivent l'être de façon rapide, courtoise et adaptée.
- 26.** La prise en charge du client doit se faire par une personne habilitée et formée.  
*Personne qualifiée, formée pour le poste/métier auquel elle est rattachée.*
- 27.** 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).
- 28.** Le client est accompagné et assisté dans son installation ou des indications claires lui sont données pour se rendre jusqu'à sa place (prise en charge des bagages, et des vêtements pour un restaurant par exemple).
- 29.** Le personnel doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, avec toutes les informations nécessaires.  
*Présentation des infrastructures, renseigner et sensibiliser le client sur le patrimoine régional et les richesses, conseiller des plats de la carte...*
- 30.** Présenter de manière attractive les différents services, en donnant les informations nécessaires (si services annexes existants).  
*Présentation des services disponibles, des infrastructures accessibles aux clients, présentation de la carte en proposant un apéritif, échange et dialogue sur les produits de la carte.*
- 31.** L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible.
- 32.** L'espace d'accueil est ouvert pour recevoir le client, il est accueillant, avec une décoration adaptée (fleurs, bonbons...).
- 33.** Les informations utiles (tarif, prix, services, horaires, moyens de paiement acceptés) sont présentes, de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en bon état.
- 34.** La région est valorisée auprès des clients en leur fournissant une documentation touristique régionale et des informations orales sur les activités possibles (circuits touristiques, randonnées, visites culturelles, divertissements...).
- 35.** Le client bénéficie d'une assistance permanente tout au long de la prestation.  
*Pour les hébergements : présence de personnel 24h/24 ou d'un numéro d'urgence en cas de besoin d'informations ou autres, gestion des réclamations clients (ampoules grillées dans la chambre, TV en panne...)*
- 36.** Facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture par rapport aux prestations achetées, rapidité des formalités.
- 37.** Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

## **Espaces communs**

- 38.** Un espace d'accueil ou de détente (lecture, jeux, TV...) confortable doit être mis à la disposition du client.
- 39.** Possibilité de mettre à la disposition du client, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où il en ferait la demande (point phone ou téléphone de l'établissement).
- 40.** Le client doit bénéficier de parties communes non bruyantes et offrant une température agréable.
- 41.** La décoration et le mobilier doivent être accueillants, ordonnés et harmonieux. Le mobilier doit être confortable.
- 42.** L'établissement doit être équipé pour l'accès aux personnes à mobilité réduite, aux poussettes et aux personnes âgées (dans la mesure du possible).

43. Une signalétique claire, visible, homogène et en bon état doit être en place dans les parties communes (comptoirs de réception, sanitaires, ...).

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

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

46. Les consignes de sécurité et autres informations destinées à la clientèle (panneaux, signalétiques) doivent être affichés sur des supports parfaitement visibles, propres et en bon état.

*Affichage des plans d'évacuation et numéros de téléphone d'urgence.*

#### **Lieu privatif du client**

47. Les consignes de sécurité et d'évacuation sont affichées sur des supports parfaitement visibles, propres et en bon état.

48. Les prix et les consignes doivent être affichés sur des supports propres, lisibles, dans un encadrement de qualité et esthétique.

49. Des informations utiles concernant l'établissement (services, informations pratiques) et la région (informations touristiques et pratiques) sont à disposition du client.

50. L'hébergement doit être soigné, chaleureux, agréable et confortable, tant dans la décoration que l'agencement, avec si possible une touche régionale.

51. L'hébergement doit être agencé de façon optimale afin de permettre d'accueillir les différents types de clientèle et offrir suffisamment de surface pour se mouvoir et ranger ses affaires.

52. L'hébergement est doté d'un mobilier minimum pour le confort du client.

*Pour l'hôtellerie : Literie, chevet, plan de travail, penderie, porte-bagages, fauteuil, coin salon...*

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

54. La literie est confortable et de qualité avec tous les éléments nécessaires (oreillers, traversins, couverture...).

55. Le linge de lit doit être propre et en bon état. Le linge doit être renouvelé après chaque passage client (si linge fourni).

56. L'hébergement doit mettre à disposition du client des éléments de confort divers, propres et en bon état de fonctionnement.

*Exemple : 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...*

57. L'hébergement doit être isolé, non bruyant, avoir un système d'aération et de ventilation performant (ouverture sur l'extérieur), et être équipé de chauffage afin de permettre au client de régler la température ambiante et d'une climatisation dans les DOM TOM.

58. L'hébergement doit être doté au minimum d'une ouverture vers l'extérieur pour la lumière naturelle et être équipé d'un système d'éclairage optimal, sur divers points, en bon état de fonctionnement.

59. L'hébergement doit être équipé d'un système d'occultation efficace de toutes les ouvertures extérieures (système de volet, store, rideaux, ...)

#### **Sanitaires**

60. Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client.

*Individuelles : poubelle à pédale, brosse WC, papier en quantité.*

*Communes : essuie-mains tissu / papier ou électrique, savon ou distributeurs, poubelle à pédale, brosse WC, papier en quantité etc.*

61. La salle de bain doit être dotée d'un équipement minimum pour le confort du client.

*Individuelle : douche/baignoire, lavabo, miroir, savon, verre à dents, linge de toilette (optionnel), prises, porte-serviettes, chauffage d'appoint si absence de radiateurs...*

*Commune : douches, lavabos, savons avec porte-savon, patère dans chaque douche.*

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

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

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

65. 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).

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

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

#### **Lieu de restauration : environnement, mise en place, équipement**

68. Le restaurant doit mettre en valeur le caractère régional, ou bien présenter un intérêt architectural certain et/ou intégré, avec mise en place d'une décoration notamment végétale (fleurs, plantes), le tout étant harmonieux.

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

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

71. 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.

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

#### **Service de restauration**

73. Le client doit être servi de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées.

74. La tenue et la présentation du personnel doivent être soignées, propres et en harmonie avec le site ou conformes aux consignes. *La présentation du personnel est soignée (des cheveux coiffés et propres, cheveux mi-longs et longs attachés, mains et ongles propres). La tenue vestimentaire du personnel doit être propre et nette.*

75. Possibilité de restauration minimum ou légère (horaires de service flexibles et/ou plateau repas et/ou distributeurs de plats cuisinés) afin de répondre aux attentes des différentes clientèles (selon la nature de la clientèle accueillie par l'établissement).

76. Le service doit être efficace et attentionné, l'attente entre les plats doit être gérée. *Prise de commande, service, ...*

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 (valorisation des plats du jour et/ou spécialités maison). Existence minimum d'une carte en anglais.

#### **Produits de la table (trois repas)**

78. Offre de boissons et plats régionaux de tradition, élaborés à base de produits locaux et régionaux (un apéritif, un vin, un plat, un dessert local, selon les spécificités gastronomiques locales) et/ou offre d'une cuisine de qualité en adéquation avec l'inspiration choisie pour la restauration.

79. Les produits servis doivent être de qualité et d'une fraîcheur exemplaire.

80. Les plats doivent être servis en quantité suffisante. Leur présentation doit être soignée et attractive.

81. La carte des menus doit être variée ou les plats proposés varient quotidiennement.

#### **Bar**

82. La décoration du bar doit être soignée, accueillante et créer une ambiance adaptée. Le mobilier est confortable, propice à la détente, en harmonie avec le décor.

83. Les revêtements, le mobilier et la vaisselle utilisée (verrerie) doivent être propres et en bon état.

84. Le personnel doit avoir une attitude irréprochable (amabilité, courtoisie, sourire).

85. Le service doit être efficace. *Utilisation de verres adaptés à la boisson avec respect des dosages ; utilisation de plateaux pour servir les boissons (et sous-verres selon le type de boissons), accompagnement de biscuits salés ou sucrés suivant le type de boissons.*

**86.** Le comptoir ainsi que l'arrière du bar sont en bon état, propres et ordonnés (comptoir non collant et débarrassé, pas de cartons visibles derrière le bar).

#### **Animations - Sports (si existants)**

**87.** L'affichage des informations est claire et celles-ci sont détaillées et actualisées.

**88.** Mise à disposition de la clientèle d'activités permettant la découverte des richesses locales (sous réserve de la réglementation relative à la vente de séjours et de forfaits).

*Cela peut-être la découverte du milieu naturel, d'une exploitation agricole.*

*Proposition de spectacles, visites, excursions, randonnées pour découvrir la région.*

**89.** Les espaces d'animation sont facilement accessibles et bien entretenus.

**90.** Pour l'utilisation des équipements sportifs et d'animation, les consignes de sécurité sont clairement affichées.

*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 diffusée.*

#### **Prise en charge des enfants (si existante)**

**91.** Si présence d'une aire de jeu à la disposition des enfants, elle doit être en bon état, propre et sans danger.

**92.** Des équipements pour bébé : kits, nurserie, crèche sont mis à la disposition des clients. Ces équipements sont adaptés, propres et en bon état (chaises pour bébé, tables à langer, baignoires, toilettes, ...).

**93.** L'accueil et les services (restauration, animation) sont adaptés aux familles avec enfants, en proposant une assistance à l'accueil, des menus adaptés, des animations pour tous les âges dans la mesure du possible.

**94.** 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.