

## ENGAGEMENTS NATIONAUX DE QUALITE - M - MEUBLES (48 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.  
*En chambres d'hôtes et meublés, si l'établissement n'a pas de nom spécifique, l'habitant peut donner son nom de famille.*
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 les chambres d'hôtes et meublés, les informations sont plus complètes lorsque la réservation est faite par la centrale par rapport aux réservations faites directement chez l'habitant.*

### 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).

### 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.  
*En chambres d'hôtes et meublés, quand l'accueil est réalisé par l'habitant, la tenue doit être propre.*

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.

*Pour les meublés, le propriétaire n'est pas toujours disponible mais il doit laisser un numéro de portable et organiser l'accueil (définir avec le client une heure de rendez-vous).*

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.*

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...*

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...).*

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

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

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 les meublés : Prise en compte des équipements pour les coins cuisine, salon et repas.*

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...*

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

**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.

**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...).

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

**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, ...).

**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.