



Ministère du Tourisme et de l'Artisanat Plan Qualité Tourisme (PQT)

***Référentiel National Qualité du Tourisme,
RNQT des établissements d'hôtellerie restauration d'Algérie***



Ministère du Tourisme et de l'Artisanat
Plan Qualité Tourisme (PQT)

***Référentiel National Qualité du Tourisme,
RNQT des établissements d'hôtellerie restauration d'Algérie***

Sommaire

- **p 6 - Contexte général du PQT**
- **p 8 - Présentation générale du Référentiel**
- **P 9 - Structure du Référentiel**
- **p 10 - Management et développement**
- **p 16 - Gérer les finances et la qualité des achats**
- **p 20 - Assurer une fonction marketing, vente et communication**
- **p 26 - Entretenir l'établissement et assurer des services généraux**
- **p 30 - Gérer les ressources humaines**
- **p 36 - Accueil et accompagnement des clients**
- **p 56 - Hébergement chambre et sanitaire**
- **p 76 - Restauration et bar**
- **p 102 - Environnement et développement durable**
- **p 104 - Démarche qualité**
- **p 108 - Contributions des professionnels à l'élaboration du Référentiel**

Contexte général, Plan Qualité Tourisme et marque QTA

1. Contexte général de la création d'un Référentiel qualité dans les activités de tourisme en Algérie :

Le Schéma National d'Aménagement du Territoire a décliné un Schéma Directeur de l'aménagement touristique (SDAT) qui constitue le cadre stratégique de référence pour la politique touristique de l'Algérie.

Le SDAT repose sur 5 dynamiques : Valorisation de la destination Algérie ; Développement de 7 pôles et villages touristiques d'excellence ; Déploiement d'un Plan Qualité Tourisme (PQT) ; Mise en place de partenariats public – privé ; Mise en œuvre d'un plan de financement opérationnel pour soutenir les activités touristiques.

2. Objectifs du PQT :

L'objectif général du PQT est d'engager les établissements du secteur du tourisme dans une démarche d'amélioration de leurs prestations pour les rendre capables d'atteindre les standards internationaux des grandes destinations touristiques notamment du bassin méditerranéen. Il s'agit en particulier d'appliquer de bonnes pratiques et de viser l'exemplarité dans les domaines suivants :

- Améliorer la qualité des prestations et développer la lisibilité de l'offre touristique,
- Regrouper les professionnels et leur offrir une nouvelle visibilité en terme de développement du tourisme,
- Inciter les acteurs du tourisme à engager des démarches qualité pour assurer l'excellence des prestations dans la durée,
- Communiquer sur l'image de l'Algérie et sa promotion comme destination de qualité,
- Conquérir une place de choix parmi les destinations touristiques méditerranéennes et mondiales.

Contexte général, Plan Qualité Tourisme et marque QTA (suite)

3. Les standards et engagement qualité du PQT définis avec les professionnels de l'hôtellerie restauration tourisme :

- Ils représentent pour chaque sous-secteur d'activité du tourisme les exigences incontournables pour la satisfaction des clients,
- Ils se situent quelques "marches" au-dessus de l'existant, en référence aux standards internationaux,
- Ils sont répartis en plusieurs catégories : le management et le développement, les finances et achats, le marketing la vente et communication, l'entretien et services généraux, la gestion des ressources humaines, l'accueil et l'accompagnement des clients, l'hébergement, la restauration et le bar, l'environnement et le développement durable, la démarche qualité.
- Le référentiel se compose de 49 standards et 306 engagements qualité.

4. Les conditions d'attribution de la marque « Qualité Tourisme Algérie » :

La marque nationale " Qualité Tourisme Algérie » sera attribuée aux entreprises respectant les conditions d'adhésion suivantes :

- | | |
|---|---|
| 1. Répondre aux standards de qualité, | 5. Etre conforme aux règles d'hygiène et de sécurité, |
| 2. Suivre une démarche qualité basée sur un contrôle externe, | 6. Intégrer la dimension environnementale, |
| 3. Mettre en place une cellule permanente chargée de l'audit interne, | 7. Mettre en place un système de prise en charge et de traitement des réclamations émanant de la clientèle. |
| 4. Etre conforme aux conditions d'exercice de l'activité, | |

5. Gestion de la marque « QTA » :

La mise en œuvre opérationnelle de la marque « QTA » est confiée au Comité National du Plan Qualité Tourisme d'Algérie (CNPQTA) créé auprès du Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, assisté de conseillers territoriaux.

La mission principale de ce Comité National est de se prononcer sur les demandes d'adhésion à la marque « QTA », et de suivre le processus d'attribution de celle-ci.

Présentation générale du Référentiel et des standards qualité

I. QU'EST-CE QU'UN REFRENTIEL qualité métier ?

UN **REFERENTIEL** qualité métier permet de formaliser les bonnes pratiques des métiers d'un secteur d'activité comme l'hôtellerie restauration tourisme en structurant celles représentant les points clés des prestations permettant de satisfaire les clients.

Un référentiel qualité métier est composé de standards et d'engagements qualité élaborés à partir des bonnes pratiques repérés sur le terrain.

II. POURQUOI DEFINIR DES STANDARDS QUALITE relatifs aux attentes clients ?

Lorsque des clients de l'activité touristique font appel à un établissement de ce secteur, ils s'attendent à bénéficier de **PRESTATIONS DE BASE** définies dans des documents d'informations de manière explicite ou implicite.

Ces prestations de base sont celles devant être réalisées par tout prestataire touristique pour ses clients. Les standards qualité définissent ces prestations de base à respecter pour réaliser une prestation conforme aux attentes des clients.

Nous définissons donc des standards qualité afin de nous **ASSURER** que l'offre des établissements du secteur du tourisme réponde aux attentes des clients.

III. QU'EST-CE QU'UN STANDARD QUALITE ?

Un **standard** relatif aux attentes des clients est une **FONCTION** fournie aux clients, définie par des caractéristiques **NON AMBIGUËS** (factuelles, objectives) et **MESURABLES**.

Un standard client constitue le **NIVEAU DE BASE** de la prestation offerte aux clients sur un sujet donné, par les professionnels du secteur du tourisme.

IV. A QUOI SERVENT LES STANDARDS QUALITE ?

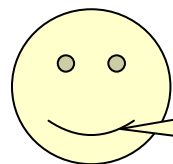
Ils permettent une **HARMONISATION** des prestations des établissements du secteur touristique, constituent un ensemble de fonctions caractérisées et pour lesquelles des indicateurs de mesures sont définis. Ils sont, de ce fait, un moyen de **GUIDAGE** dans la réalisation des activités de la structure touristique.

Ils sont aussi des instruments **d'AUTO – CONTROLE**, étant systématiquement associés à une **MESURE DE CONFORMITE**.

Ce référentiel qualité sert à effectuer **l'ETAT DES LIEUX** périodique d'un établissement du secteur touristique.

Les résultats, croisés avec d'autres données déjà disponibles (résultats d'études de satisfaction par exemple), permettent à un établissement d'établir les priorités du **PLAN DE MISE EN CONFORMITE** et les actions correspondantes

Structure du référentiel qualité métiers de l'hôtellerie tourisme



Un bon accueil le matin et un bon petit déjeuner ça permet de bien débuter la journée

Les attentes repérées chez les clients sont résumées ici

Les acteurs de l'établissement utilisent cette page pour découvrir le standard, les engagements qualité correspondants et des préconisations

Le responsable de l'état des lieux d'un établissement utilise cette page pour noter la conformité aux engagements

Page de gauche			Page de droite	
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations	STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS Critère respecté, mettre une (X) dans la case
1.26. Proposer des petits déjeuners attractifs prenant en compte différentes habitudes culturelles	<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil et la prise en charge des clients au petit déjeuner est assuré par des personnels compétents... - Le matériel spécifique utilisé ... permet de tenir les produits à bonne température - ... 	<p>Le contenu de la formation du personnel affecté au petit déjeuner comprend en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les habitudes alimentaires des principales nationalités clientes, - le fonctionnement du matériel utilisé - les recettes et méthodes pour élaborer les plats chauds (œufs au plat ...) - ... 	1.26. Proposer des petits déjeuners attractifs prenant en compte différentes habitudes culturelles <div>Remarques :</div>	<p>Le personnel est compétent et efficace</p> <p>Du matériel spécifique permet de tenir les produits à bonne température</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>/5 note de conformité au standard</p>

↑

Fonction du produit réalisée pour les clients

↑

Éléments détaillés du standard

↑

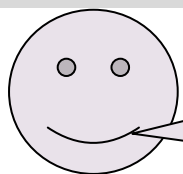
Conseils pour faciliter le respect du standard par l'établissement

↑

La personne réalisant l'état des lieux peut formuler des remarques

↑

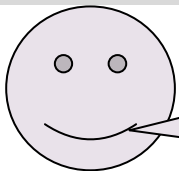
Note de conformité au standard client



J'espère que c'est un établissement bien managé, que la direction joue son rôle auprès du personnel

Management et développement de l'établissement

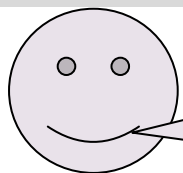
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
1. Manager l'établissement en fixant les grandes directions à suivre, l'organisation et les principaux moyens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Direction fixe et formalise la politique, les grands axes de développement de l'établissement et la planification des actions à réaliser en s'appuyant sur les éléments à sa disposition : <ul style="list-style-type: none"> ○ Orientations de l'état, ○ Etudes de marchés réalisées dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme au niveau national, régional et de l'établissement ▪ Un Comité de Direction (CODIR) composé des principaux cadres de l'établissement fonctionne régulièrement pour piloter l'ensemble des activités. (1) ▪ L'établissement est organisé en grandes secteurs d'activités (d'appui ou de réalisation du service) pilotés par des cadres compétents en gestion financière, marketing/vente, hébergement, restauration...) ▪ Une allocation de moyens financiers est attribuée par la direction dans un budget annuel pour chacun des grands secteurs d'activités de l'entreprise. ▪ Un système de tableau de bord de pilotage de l'activité de l'établissement avec des indicateurs, permet de suivre la réalisation des activités annuelles prévues ▪ La responsabilisation des grands secteurs d'activité de l'établissement est mise en œuvre notamment avec la fixation d'objectifs de résultats 	(1) Fonctionnement et rôle du CODIR : <ul style="list-style-type: none"> - Le Directeur de l'établissement doit s'entourer de ses principaux cadres (de 2 à 3 à 6 à 8) en fonction de la taille de l'établissement) et former un Comité de Direction CODIR qui participe au management de l'établissement. - Le CODIR doit se réunir périodiquement, à échéance plus ou moins rapprochée en fonction de la taille de l'établissement et de la variété de ses activités le rythme des réunions peut aller d'une réunion hebdomadaire à bimestrielle (tous les 2 mois) - Le CODIR doit avoir un ordre du jour transmis aux participants avant la réunion et aborder des sujets récurrents ou conjoncturels, examiner un tableau de bord périodique (mensuellement peut être un bon rythme) composé d'indicateur quantitatifs (nombre de nuitées réalisées le mois précédent, chiffre d'affaires... et qualitatifs (satisfaction des clients, nombre de réclamations, dysfonctionnements constatés...) - Lors de la réunion du CODIR chaque participant est invité à s'exprimer sur les sujets dont il a la charge (finances, ventes, travaux, hébergement, restauration, qualité...), des objectifs à atteindre sont définis et suivis régulièrement, des actions correctives et d'amélioration sont décidées, planifiées et contrôlées (tableau de bord...).



J'espère que c'est un établissement bien managé, que la direction joue son rôle auprès du personnel

Management et développement de l'établissement

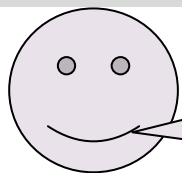
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
1. Manager l'établissement en fixant les grandes directions à suivre, l'organisation et les principaux moyens	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> La Direction fixe et formalise la politique, les grands axes de développement de l'établissement et la planification des actions</p> <p><input type="checkbox"/> Un Comité de Direction (CODIR) composé des principaux cadres de l'établissement fonctionne régulièrement</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> L'établissement est organisé en grands secteurs d'activité pilotés par des cadres compétents</p> <p><input type="checkbox"/> Des allocations de moyens financiers sont attribuées dans le budget annuel par la direction aux grands secteurs d'activités</p> <p><input type="checkbox"/> Un tableau de bord de pilotage de l'activité de l'établissement avec des indicateurs, permet de suivre la réalisation des activités annuelles prévues</p> <p><input type="checkbox"/> La Direction fixe pour chacun des grands secteurs d'activités des objectifs annuels de résultat</p> <p style="text-align: center;">/6 Note de conformité</p>



J'aime me trouver dans un établissement hôtelier qui a des ambitions et où on sent une dynamique

Management et développement de l'établissement

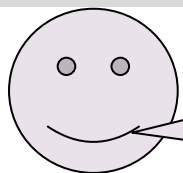
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>2. Définir la stratégie de développement pluriannuelle de l'établissement et la formaliser dans un plan pluriannuel et annuel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une stratégie pluriannuelle de développement de l'établissement est définie à partir d'études stratégiques nationales, régionale et locales réalisées sur l'hôtellerie et le tourisme ▪ La stratégie de développement de l'établissement est validée par la direction de l'établissement et la tutelle ou le propriétaire de l'établissement ▪ Des investissements annuels sont réalisés pour financer les actions liées à la stratégie de développement de l'établissement ▪ La stratégie de développement pluriannuelle est déclinée en Développement Opérationnel Annuel (DOA) qui se traduit par des actions concrètes permettant d'atteindre des objectifs précis ▪ Le DOA est déployé en objectifs d'actions de chaque grand secteur d'activité de l'établissement (marketing/vente, gestion financière, ressources humaines, hôtellerie, restauration, démarche qualité...) ▪ Le Comité de Direction (CODIR) suit la réalisation des objectifs du DOA et la marche générale de l'établissement ▪ Une évaluation détaillée de l'atteinte des objectifs d'activité annuels du DOA est réalisée au moins 1 fois par semestre 	<p>-</p> <p>○</p>



J'aime me trouver dans un établissement hôtelier qui a des ambitions et où on sent une dynamique

Management et développement de l'établissement

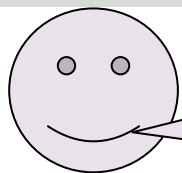
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
2. Définir la stratégie de développement pluriannuelle de l'établissement et la formaliser dans un plan pluriannuel et annuel	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La stratégie pluriannuelle de développement de l'établissement est définie à partir d'études stratégiques nationales, régionale et locales réalisées sur le tourisme <input type="checkbox"/> La stratégie de développement de l'établissement est validée par la direction de l'établissement et la tutelle ou le propriétaire de l'établissement <input type="checkbox"/> Des investissements annuels sont réalisés pour financer les actions liées à la stratégie de développement de l'établissement <input type="checkbox"/> La stratégie de développement pluriannuelle est déclinée en Développement Opérationnel Annuel (DOA) <input type="checkbox"/> Le DOA est déployé en objectifs d'actions de chaque grand secteur d'activité de l'établissement (marketing/vente, gestion financière, ressources humaines, hôtellerie, restauration, démarche qualité...) <input type="checkbox"/> Le Comité de Direction (CODIR) suit la réalisation des objectifs du DOA <input type="checkbox"/> Une évaluation détaillée de l'atteinte des objectifs d'activité annuels du DOA est réalisée au moins 1 fois par semestre <p style="text-align: center;">/7 Note de conformité</p>



J'espère que tout le monde fait bien son travail dans cet établissement pour que je passe un bon séjour

Management et développement de l'établissement

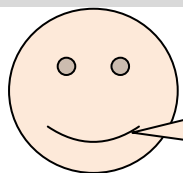
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
3. Responsabiliser les cadres de l'établissement et mettre en œuvre un système de reporting d'informations vers la direction	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chaque Responsable de secteur de l'établissement reçoit une feuille de route annuelle d'activités avec des objectifs à atteindre issus du Développement Opérationnel Annuel (DOA) et des axes d'amélioration décidés ▪ Le responsable de chaque grand secteur de l'établissement est chargé de déployer ses objectifs annuels auprès de ses équipes (information, responsabilisation) et de suivre leur réalisation ▪ Les éléments de reporting essentiels (remontée d'informations) par les différents secteurs de l'établissement sont identifiés et formalisés et le système de captage des informations fonctionne ▪ Un tableau de bord de l'activité de chaque secteur d'activité est mis en place et les éléments essentiels remontent à la direction périodiquement ▪ Un tableau de bord général mensuel de l'activité de l'établissement est alimenté avec les informations essentielles et est analysé en CODIR pour vérifier la réalisation des objectifs et traiter les problèmes éventuels ▪ Le contenu du tableau de bord est révisé en fonction de l'atteinte des objectifs, des problèmes rencontrés et de la prise en compte de nouvelles activités non prévues dans le DOA 	<p>-</p> <p>○</p>



J'espère que tout le monde fait bien son travail dans cet établissement pour que je passe un bon séjour

Management et développement de l'établissement

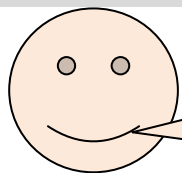
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
3. Responsabiliser les cadres de l'établissement et mettre en œuvre un système de reporting d'informations vers la direction	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Chaque Responsable de secteur de l'établissement reçoit une feuille de route annuelle d'activités avec des objectifs à atteindre <input type="checkbox"/> Le responsable de chaque grand secteur de l'établissement est chargé de déployer ses objectifs annuels auprès de ses équipes (information, responsabilisation) et de suivre leur réalisation <input type="checkbox"/> Les éléments de reporting essentiels (remontée d'informations) par les différents secteurs de l'établissement sont identifiés et formalisés <input type="checkbox"/> Un tableau de bord de l'activité de chaque secteur d'activité est mis en place et les éléments essentiels remontent à la direction <input type="checkbox"/> Un tableau de bord général de l'activité de l'établissement est alimenté avec les informations essentielles et est analysé en CODIR <input type="checkbox"/> Le contenu du tableau de bord est révisé en fonction de l'atteinte des objectifs, des problèmes rencontrés et de la prise en compte de nouvelles activités non prévues dans le DOA <p style="text-align: center;">/6 Note de conformité</p>



Des finances bien gérées sont ressenties quand on utilise des prestations d'hôtellerie

Gérer les finances et la qualité des achats

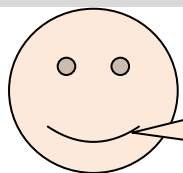
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>4. Le budget annuel en charges et recettes est établi et son exécution est suivie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le budget de l'établissement est établi suivant le plan comptable en vigueur en Algérie et permet de distinguer les différents types de dépenses et recettes. ▪ Le budget comprend des lignes de dépenses d'amélioration programmées annuellement ▪ Des dépenses d'investissement liées à l'évolution des produits et des prestations en lien avec celles des attentes clients apparaissent dans le budget ▪ Toutes les recettes et dépenses sont enregistrées selon les procédures en vigueur (journaux de situation, grand livre, livre de caisse, registre des débiteurs...) ▪ L'établissement établit mensuellement un état de rapprochement bancaire, une balance pour tous les comptes du système comptable 	<p>-</p> <p>○</p>



Des finances bien gérées sont ressenties quand on utilise des prestations d'hôtellerie

Gérer les finances et la qualité des achats

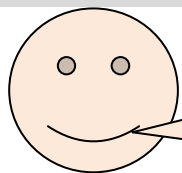
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
<p>4. Le budget annuel en charges et recettes est établi et son exécution est suivie</p>	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
<p>Remarques :</p>	
	<p><input type="checkbox"/> Le budget de l'établissement est établi suivant le plan comptable en vigueur en Algérie et permet de distinguer les différents types de dépenses et recettes</p> <p><input type="checkbox"/> Le budget comprend des lignes de dépenses d'amélioration programmées annuellement</p> <p><input type="checkbox"/> Des dépenses d'investissement liées à l'évolution des attentes clients et la mise en place de nouvelles prestations ou produits apparaissent dans le budget</p> <p><input type="checkbox"/> Toutes les recettes et dépenses sont enregistrées selon les procédures en vigueur (journaux de situation, grand livre, livre de caisse, registre des débiteurs...)</p> <p><input type="checkbox"/> L'établissement établit mensuellement un état de rapprochement bancaire, une balance pour tous les comptes du système comptable</p> <p>/5 Note de conformité</p>



J'espère qu'ils sont attentifs
aux produits qu'ils achètent,
qu'ils sont frais et contrôlés

Gérer les finances et la qualité des achats

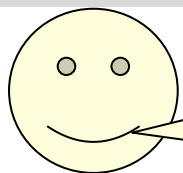
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>5. Les achats et commandes de matières premières, matériel et prestations sont réalisés avec efficience (qualité/coûts/délai)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une sélection et une évaluation des fournisseurs sont réalisées pour choisir ceux qui ont la meilleure aptitude à fournir l'établissement (respect des délais, prix, qualité, régularité des approvisionnements...) ▪ Les commandes sont bien définies dans des bons de commande ou cahiers des charges décrivant les caractéristiques des produits ou prestations de service demandés ▪ Un système organisé de suivi des commandes est utilisé pour assurer le respect des délais de livraison et un contrôle de réception est mis en œuvre (vérification des quantités, de la qualité, des caractéristiques...) ▪ Les problèmes rencontrés avec les produits ou prestations de service commandés sont enregistrés sur un document et des réclamations aux fournisseurs sont envoyées ▪ Au moins une fois par an une réunion est consacrée à l'analyse des achats en vue d'apporter des améliorations (changement de fournisseur, amélioration des cahiers des charges, nouvelle procédure...) 	<p>-</p> <p>○</p>



J'espère qu'ils sont attentifs
aux produits qu'ils achètent,
qu'ils sont frais et contrôlés

Gérer les finances et la qualité des achats

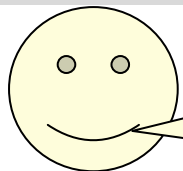
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
5. Les achats et commandes de matières premières, matériel et prestations sont réalisés avec efficience (qualité/coûts/délai)	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Une sélection et une évaluation des fournisseurs sont réalisées pour choisir ceux qui ont la meilleure aptitude à fournir l'établissement (respect des délais, prix, qualité, régularité des approvisionnements...)</p> <p><input type="checkbox"/> Les commandes sont bien définies dans des bons de commande ou cahiers des charges des caractéristiques des produits ou prestations de service demandés</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> Un système organisé de suivi des commandes est utilisé pour assurer le respect des délais de livraison</p> <p><input type="checkbox"/> Un contrôle de réception est mis en œuvre (vérification des quantités, de la qualité, des caractéristiques, DLC...)</p> <p><input type="checkbox"/> Les problèmes rencontrés avec les produits ou prestations de service commandés sont enregistrés sur un document et des réclamations aux fournisseurs sont envoyées</p> <p><input type="checkbox"/> Au moins une fois par an une réunion est consacrée à l'analyse des achats en vue d'apporter des améliorations (changement de fournisseur, amélioration des cahiers des charges, nouvelle procédure...)</p> <p style="text-align: center;">/6 Note de conformité</p>



Est-ce qu'ils se préoccupent de mes envies et de mes principales attentes en tant que touriste

Assurer une fonction marketing, vente et communication

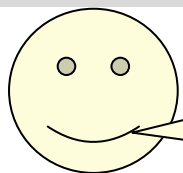
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>6. La fonction marketing est mise en œuvre pour connaître les évolutions du marchés, les attentes des clients et faire évoluer les prestations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La fonction marketing est attribuée et est assurée par une personne de l'établissement à titre principal ou à temps partagé ▪ L'établissement possède et consulte des études marketing réalisées dans le secteur de l'hôtellerie et du tourisme pour connaître les évolutions et nouvelles tendances du marché ▪ L'établissement réalise ou fait réaliser ses propres études de marché adaptées à ses spécificités géographiques et autres. ▪ Un système de captage des attentes clients fonctionne et donne lieu à une formalisation périodique ▪ Des actions d'amélioration des prestations sont réalisées à partir d'études des attentes clients ▪ De nouveaux produits ou prestations sont créés en réponse à l'évolution constatée des attentes des clients ▪ La typologie des segments de marché de l'établissement est identifiée et quantifiée. ▪ La communication de l'établissement est ciblée sur les principaux segments de clientèle ▪ Un document synthétique des éléments clés du marketing de l'établissement est établi et consultable (segments de clientèle quantifiés, axes stratégiques de développement, plan d'action marketing...) 	<p>-</p> <p>○</p>



Est-ce qu'ils se préoccupent de mes envies et de mes principales attentes en tant que touriste

Assurer une fonction marketing, vente et communication

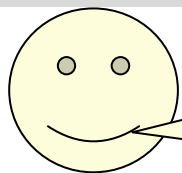
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
<p>6. La fonction marketing est mise en œuvre pour connaître les évolutions du marchés, les attentes des clients et faire évoluer les prestations</p>	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
<p>Remarques :</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La fonction marketing est attribuée et est assurée par une personne de l'établissement à titre principal ou à temps partagé <input type="checkbox"/> Possession et consultation d'études marketing (de marché) du secteur de l'hôtellerie et tourisme <input type="checkbox"/> Réalisation d'études de marché spécifiques à l'établissement <input type="checkbox"/> Un système de captage des attentes clients fonctionne et donne lieu à une formalisation périodique <input type="checkbox"/> Réalisation d'actions d'amélioration des prestations à partir d'études des attentes clients <input type="checkbox"/> Création de nouveaux produits ou prestations répondant à l'évolution des attentes clients <input type="checkbox"/> La typologie des segments de clientèle de l'établissement est identifiée et quantifiée <input type="checkbox"/> La communication de l'établissement est ciblée sur les principaux segments de clientèle <input type="checkbox"/> Un document synthétise les éléments clés du marketing de l'établissement est disponible <p>/9 Note de conformité</p>



J'ai besoin d'informations si je veux choisir un hôtel qui me convienne et de tarifs adaptés à ma demande de prestations

Assurer une fonction marketing, vente et communication

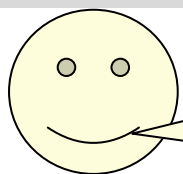
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>7. Organiser et mettre en œuvre la communication, la promotion et les ventes de l'établissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une personne de l'établissement est responsabilisée pour assurer la mission de promotion de l'établissement ▪ Des publicités sont passées au moins 2 fois par an dans des journaux ou revues touristiques ou de voyages régionaux et/ou nationaux ▪ Posséder un site web actualisé ▪ Une plaquette de promotion et d'information (ou un autre moyen) est utilisée pour promouvoir l'établissement ▪ Un envoi de plaquettes promotionnelles de l'établissement (ou autre moyen) est réalisé au moins une fois par an à des agences de voyage et de tourisme ciblées ▪ Les prescripteurs principaux de clientèle (entreprises, institutions, agences de voyage...) sont sollicités périodiquement pour des offres promotionnelles ▪ Des offres de tarifs avec réduction sont établies et proposées aux clients fidèles ou à ceux commandant un nombre de nuitées important ▪ L'animation des ventes est organisée en particulier auprès des personnels d'accueil qui présentent la politique de ventes promotionnelle aux clients (tarifs promotionnels à certaines périodes de l'année ou le week-end etc...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Une ressource de temps suffisante est attribuée à la personne responsable de la promotion de l'établissement pour réaliser l'ensemble des tâches relatives à la réalisation effective de cette mission - La personne responsable de la promotion a acquis des compétences dans ce domaine et il lui est attribué un budget annuel pour mener ses campagnes de promotion et toute action utile dans ce sens validée par la Direction de l'établissement - Le site web est actualisé au moins deux fois par an notamment pour des informations promotionnelles (prix, événements culturels...) - Il est souhaitable que la personne responsable de la promotion puisse conduire en parallèle des activités liées à la démarche qualité comme : <ul style="list-style-type: none"> ○ Des enquêtes de satisfaction clients ○ Des audits internes pour vérifier l'application des standards qualité



J'ai besoin d'informations si je veux choisir un hôtel qui me convienne et de tarifs adaptés à ma demande de prestations

Assurer une fonction marketing, vente et communication

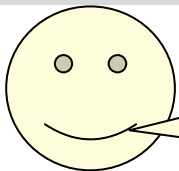
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
7. Organiser et mettre en œuvre la communication, la promotion et les ventes de l'établissement	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un (e) responsable de la promotion de l'établissement est désigné et assume sa mission <input type="checkbox"/> Des publicités sont passées au moins 2 fois par an dans la presse régionale et/ou nationale <input type="checkbox"/> L'établissement possède un site web actualisé
Remarques :	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une plaquette de promotion et d'information sur l'établissement (ou un autre moyen) est utilisée <input type="checkbox"/> Envoi au moins 1 fois/an de plaquettes de promotion (ou autre moyen) à des agences de voyages ciblées <input type="checkbox"/> Les prescripteurs principaux de clientèle (agence de voyage, entreprises, institutions...) sont sollicités périodiquement pour des offres promotionnelles <input type="checkbox"/> Des offres de tarifs avec réduction sont établies et proposées aux clients fidèles ou à ceux commandant un nombre de nuitées important <input type="checkbox"/> L'animation des ventes est organisée en particulier auprès des personnels d'accueil qui présentent la politique de ventes promotionnelle aux clients <p style="text-align: center;">/5 Note de conformité</p>



J'espère que l'établissement a des liens avec l'environnement touristique local et régional, ça aidera à passer un bon séjour

Assurer une fonction marketing, vente et communication

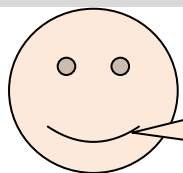
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
8. Fonctionner en réseau avec différents partenaires de l'environnement direct du tourisme	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'établissement fait partie d'un réseau d'hôtels (privé, public, associatif...) et bénéficie ainsi d'informations et/ou de soutiens lui facilitant ses activités ▪ L'établissement a constitué un réseau de partenaires du tourisme auxquels il fait appel régulièrement pour faciliter la vie des touristes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Offices locaux, régionaux de tourisme ○ Direction régionale et/ou nationale du Ministère du Tourisme ○ Opérateurs de produits touristiques locaux (circuits touristiques, randonnées, autres activités...) ○ Commerçants et services financiers de la localité et de la région ○ Taxis et autres opérateurs de transport ○ Collectivités territoriales (commune, wilaya) ○ Services de sécurité et protection civile ○ Services de santé locaux et régionaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Le travail en réseau est fondamental dans l'activité touristique car les clients n'utilisent pas seulement les services de l'hôtel mais également une grande partie des services se trouvant dans l'environnement immédiat de l'hôtel, taxis, commerces, loisirs, services de santé et sécurité ... - Les contacts avec les autorités communales peuvent porter sur la nécessaire propreté de la ville, les équipements de loisirs et de culture (aménagements et surveillance d'une plage par un maître-nageur, musée...) - Les contacts avec les taxis et autres moyens de transport facilitent leur mise à disposition auprès des touristes de l'hôtel...



J'espère que l'établissement a des liens avec l'environnement touristique local et régional, ça aidera à passer un bon séjour

Assurer une fonction marketing, vente et communication

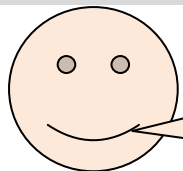
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
<p>8. Fonctionner en réseau avec différents partenaires de l'environnement direct du tourisme</p>	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> L'établissement fait partie d'un groupe ou d'un réseau hôtelier (public, privé, associatif)</p> <p>L'établissement entretien des contacts avec un réseau de partenaires liés au tourisme, en particulier :</p>
<p>Remarques :</p>	
	<p><input type="checkbox"/> Offices locaux, régionaux de tourisme</p> <p><input type="checkbox"/> Direction régionale et/ou nationale du Ministère du Tourisme</p> <p><input type="checkbox"/> Opérateurs de produits touristiques locaux (circuits touristiques, randonnées, autres activités...)</p> <p><input type="checkbox"/> Commerçants et services financiers de la localité et de la région</p> <p><input type="checkbox"/> Taxis et autres opérateurs de transport</p> <p><input type="checkbox"/> Collectivités territoriales (commune et wilaya)</p> <p><input type="checkbox"/> Services de sécurité et protection civile</p> <p><input type="checkbox"/> Services de santé locaux et régionaux</p> <p style="text-align: center;">/9 Note de conformité</p>



Lorsque je vois une dégradation des locaux et du mobilier ça ne m'incite pas à revenir

Entretenir l'établissement et assurer les services généraux

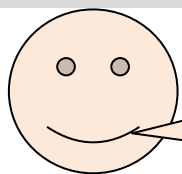
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>9. Le patrimoine de l'établissement est préservé et entretenu et le budget fait apparaître les lignes financières nécessaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un plan d'entretien pluriannuel est établi et décliné en plan d'entretien opérationnel annuel portant sur les différents sujets nécessaires au maintien de la qualité des installations (peinture, rénovation des façades, étanchéité des terrasses, petites réparations etc...) ▪ La politique d'entretien et de rénovation de l'établissement apparait dans le budget à travers des lignes budgétaires spécifiques (travaux de peinture, installation de chauffage...) ▪ Un état d'inventaire valorisé (en DA) et structuré et tenu à jour annuellement ▪ Une procédure d'inventaire annuel et formalisée (documentée...) est utilisée chaque année par des personnes de l'établissement ▪ Une procédure est utilisée pour enregistrer systématiquement dans le registre d'inventaire les nouveaux équipements et matériels amortissables acquis par l'établissement 	<p>-</p> <p>○</p>



Lorsque je vois une dégradation des locaux et du mobilier ça ne m'incite pas à revenir

Entretenir l'établissement et assurer les services généraux

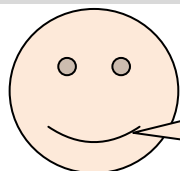
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
<p>9. Le patrimoine de l'établissement est préservé et entretenu et le budget fait apparaitre les lignes financières nécessaires</p>	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Un plan d'entretien pluriannuel est établi et décliné en plan d'entretien opérationnel annuel</p> <p><input type="checkbox"/> La politique d'entretien et de rénovation de l'établissement apparait dans le budget à travers des lignes budgétaires spécifiques (travaux de peinture, installation de chauffage...)</p>
<p>Remarques :</p>	
	<p><input type="checkbox"/> Un état d'inventaire valorisé (en DA) et structuré est tenu à jour annuellement</p> <p><input type="checkbox"/> Une procédure d'inventaire annuel et formalisée (documentée...) est utilisée chaque année par des personnes de l'établissement</p> <p><input type="checkbox"/> Une procédure est utilisée pour enregistrer systématiquement dans le registre d'inventaire les nouveaux équipements et matériels amortissables, acquis par l'établissement</p> <p style="text-align: center;">/5 Note de conformité</p>



Je suis sensible à la propreté des parties communes et à l'entretien général qui sont révélatrices de l'établissement

Entretenir l'établissement et assurer les services généraux

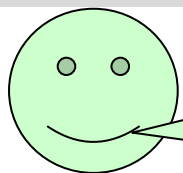
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>10. Assurer régulièrement, la propreté des parties et espaces communs et l'entretien et réparation de l'ensemble des composantes de l'établissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un système planifié de ménage est organisé au niveau des parties communes et permet de maintenir la propreté tout au long de la journée. ▪ Un responsable de la propreté des parties communes a pour mission de veiller à ce que le ménage soit réalisé y compris dans les détails (vidage régulier des cendriers et des poubelles...) et que le plan de propreté des parties communes soit respecté et produise ses effets. ▪ Les personnes affectées au maintien de la propreté des parties communes ont bénéficié d'une formation à leur arrivée dans l'établissement et reçoivent au moins une formation continue par an sur différents sujets (vérifications à effectuer, fonctionnement des ampoules..., mode d'utilisation des différents produits à utiliser...). ▪ Le plan d'entretien opérationnel annuel de l'ensemble des composantes de l'établissement est mis en œuvre. ▪ Un responsable de l'entretien et réparation de l'établissement est nommé et assure cette mission sous la responsabilité directe de la Direction. ▪ Un local, une armoire ou placard équipé des éléments clés pour faire face aux demandes de réparation des clients (ampoules de différentes puissance, télécommande télé et piles adéquates...) est disponible et facile d'accès depuis la réception et complétée régulièrement. ▪ L'établissement possède l'outillage de base pour faire l'entretien et les réparations communes ▪ Un système de réparation d'urgence assure une permanence de nuit ▪ La lutte contre les nuisibles (rongeurs et insectes) est mise en œuvre. ▪ Les gaines techniques sont discrètement repérées pour y accéder rapidement en cas de dysfonctionnement en lien avec leur contenu 	<p>Le (la) responsable de la propreté outre sa mission de veiller au quotidien à la propreté des parties communes, doit assurer certaines formations des personnels de ménage, encadrer ceux-ci et organiser le travail.</p> <p>Le plan d'entretien et réparation comporte une partie prévention des problèmes (vérification des extincteurs annuellement, révision annuelle des ascenseurs...), une partie entretien régulier de certains espaces (nettoyage annuels des murs, remise en peinture tous les 5 ou 7 ans de tels éléments...), une partie réparation expliquant les urgences et priorités de remise en état.</p> <p>Le responsable de l'entretien et réparation a pour mission de réaliser certaines interventions dans ses domaines de compétence, d'établir et de mettre à jour le plan d'entretien et réparation, de mettre en place un système de surveillance des différentes composantes de l'établissement, d'identifier et d'alerter sur les risques objectifs, de commander ou faire commander les entretiens et maintenances nécessaires à la sécurité et la bonne marche de l'établissement.</p>



Je suis sensible à la propreté des parties communes et à l'entretien général qui sont révélatrices de l'établissement

Entretenir l'établissement et assurer les services généraux

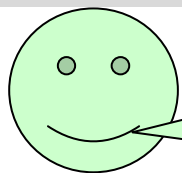
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
10. Assurer régulièrement la propreté des parties et espaces communs et l'entretien et réparation de l'ensemble des composantes de l'établissement	<div style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></div> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un système planifié de ménage des parties communes existe et est mis en œuvre <input type="checkbox"/> Un responsable de la propreté des parties communes est désigné et assure ses missions <input type="checkbox"/> La formation des personnels de ménage est assurée lors de leur recrutement et au moins une fois par an <input type="checkbox"/> Un responsable de l'entretien et réparation est nommé et assure ses missions <input type="checkbox"/> Le plan d'entretien opérationnel annuel est mis en œuvre et suivi par le responsable maintenance <input type="checkbox"/> Un stock de petit matériel de réparation rapide et d'entretien régulier (ampoules de différentes puissance, télécommande télé et piles adéquates etc...) est rangé dans une armoire placard ou local de maintenance facilement accessible <input type="checkbox"/> L'établissement possède l'outillage de base pour effectuer les réparations et l'entretien simples <input type="checkbox"/> Une solution existe pour assurer une permanence d'entretien/réparation de nuit <input type="checkbox"/> La lutte contre les nuisibles (rongeurs et insectes) est organisée au niveau de tout l'établissement <input type="checkbox"/> Les gaines techniques sont discrètement repérées pour intervenir rapidement en cas de problème
Remarques :	
	<p style="text-align: center;">/10 Note de conformité</p>



Est-ce que le personnel de l'établissement est bien dirigé et suffisamment compétent

Gérer les ressources humaines

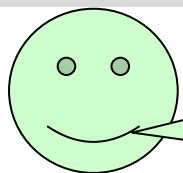
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
11. Manager les personnels de l'établissement, entretenir leurs compétences et organiser les ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chaque personnel de l'établissement reçoit de sa hiérarchie des objectifs d'activité et de progrès et des consignes écrites lui permettant de réaliser correctement son travail ▪ L'encadrement de l'établissement sensibilise les personnels à la qualité des prestations aux clients et au respect des standards clients ▪ L'encadrement forme les personnels pour améliorer ou mettre à niveau leurs compétences dans leur domaine d'activité ▪ Une évaluation annuelle des personnels de l'établissement est réalisée par la hiérarchie qui donne lieu à la fixation d'objectifs de progrès, des propositions de formation et une décision d'évolution de salaire ▪ L'identification des besoins de formation est réalisée dans chaque secteur d'activité par les cadres de ces secteurs et/ou par un (une) personne spécialisée ▪ Un plan de formation annuel est établi et mis en œuvre concernant l'ensemble des catégories de personnels de l'établissement ▪ Une mesure des résultats des formations du personnel est réalisée pour s'assurer de l'amélioration des niveaux de compétences ▪ L'organisation de l'établissement est formalisée dans un organigramme indiquant les grands secteurs d'activité et le système hiérarchique 	<p>-</p> <p>○</p>



Est-ce que le personnel de l'établissement est bien dirigé et suffisamment compétent

Gérer les ressources humaines

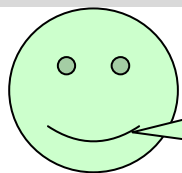
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
11. Manager les personnels de l'établissement, entretenir leurs compétences et organiser les ressources humaines	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Chaque personnel de l'établissement reçoit de sa hiérarchie des objectifs d'activité et de progrès <input type="checkbox"/> L'encadrement de l'établissement sensibilise les personnels à la qualité et aux standards clients <input type="checkbox"/> L'encadrement forme les personnels pour améliorer ou mettre à niveau leurs compétences dans leur domaine d'activité
Remarques :	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une évaluation annuelle des personnels de l'établissement est réalisée par la hiérarchie qui donne lieu à la fixation d'objectifs de progrès, des propositions de formation et une décision d'évolution de salaire <input type="checkbox"/> L'identification des besoins de formation est réalisée dans chaque secteur d'activité par les cadres de ces secteurs et/ou par un (une) personne spécialisée <input type="checkbox"/> Un plan de formation annuel est établi et mis en œuvre pour l'ensemble des catégories de personnels <input type="checkbox"/> Une mesure des résultats des formations du personnel est réalisée pour s'assurer de l'amélioration des niveaux de compétences <input type="checkbox"/> L'organisation de l'établissement est formalisée dans un organigramme indiquant les grands secteurs d'activité et le système hiérarchique <p style="text-align: center;">/8 Note de conformité</p>



J'espère que le personnel de l'établissement est motivé pour faire du bon travail

Gérer les ressources humaines

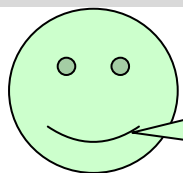
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
12. L'accueil des nouveaux salariés est assuré et la motivation du personnel est entretenue	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un document d'accueil ou l'équivalent présentant l'établissement et son fonctionnement est remis à tout nouveau salarié et commenté par un cadre de l'établissement ▪ Une fiche de poste indiquant les missions du salarié et les principales activités qu'il doit réaliser est remise à tout nouvel embauché et commentée par le responsable hiérarchique ▪ Un système d'écoute de la satisfaction du personnel est mis en place et des actions d'amélioration des conditions de travail sont réalisées ▪ Un système de recueil des suggestions d'amélioration de l'activité des personnels est mis en œuvre et des solutions proposées sont réalisées et peuvent donner lieu à l'attribution de prime ▪ Un système de progression des rémunérations fonctionne en prenant en compte les résultats des personnes, l'évolution de leurs compétences et leur ancienneté dans l'établissement ▪ Un dispositif de progression de carrière permet de franchir des échelons et d'améliorer ses compétences 	<p>-</p> <p>○</p>



J'espère que le personnel de l'établissement est motivé pour faire du bon travail

Gérer les ressources humaines

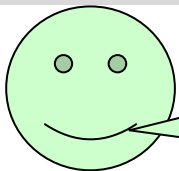
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
12. L'accueil des nouveaux salariés est assuré et la motivation du personnel est entretenue	Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/>
	<div data-bbox="757 523 2107 1118"> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Un document d'accueil ou l'équivalent présentant l'établissement est remis à tout nouveau salarié et commenté par un cadre de l'établissement <input type="checkbox"/> Une fiche de poste indiquant les missions du salarié et les principales activités qu'il doit réaliser est remise à tout nouvel embauché <input type="checkbox"/> Un système d'écoute de la satisfaction du personnel est mis en place et des actions d'amélioration des conditions de travail sont réalisées <input type="checkbox"/> Un système de recueil des suggestions d'amélioration de l'activité des personnels est mis en œuvre et des solutions proposées sont réalisées <input type="checkbox"/> Un système de progression des rémunérations fonctionne en prenant en compte les résultats des personnes, l'évolution de leurs compétences et leur ancienneté dans l'établissement <input type="checkbox"/> Un dispositif de progression de carrière permet de franchir des échelons et d'améliorer ses compétences </div> <div data-bbox="815 1190 1225 1230">/6 Note de conformité</div>



Si la gestion opérationnelle du personnel est bonne les prestations s'en ressentiront en bien

Gérer les ressources humaines

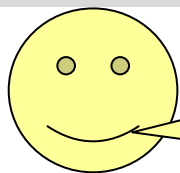
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
13. Assurer la gestion administrative du personnel avec rigueur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'établissement possède un dossier administratif pour chaque personnel, complet et à jour (CV, évolution salariale, formations réalisée... + évaluations annuelles, changement de poste...) ▪ Un dossier permet d'enregistrer les absences constatées et prévisionnelles (congés...) pour tout le personnel et d'organiser les remplacements ▪ Le taux d'absentéisme est calculé au moins une fois par an et peut être comparé d'une année sur l'autre ▪ Une planification des recrutements de personnel est assurée chaque année ▪ Les rémunérations des personnels sont versées à échéance régulière à une date déterminée du mois ▪ Une liste du personnel par grands secteurs d'activité est établie et consultable 	- ○



Si la gestion opérationnelle du personnel est bonne les prestations s'en ressentiront en bien

Gérer les ressources humaines

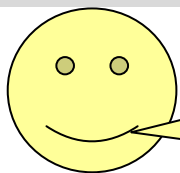
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
13. Assurer la gestion administrative du personnel avec rigueur	Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/>
	<div data-bbox="757 523 2107 1098"> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'établissement possède un dossier administratif pour chaque personnel, complet et à jour (CV, évolution salariale, formations réalisée... + évaluations annuelles, changement de poste...) <input type="checkbox"/> Un dossier permet d'enregistrer les absences constatées et prévisionnelles (congrés...) pour tout le personnel <input type="checkbox"/> Le taux d'absentéisme est calculé au moins une fois par an et peut être comparé d'une année sur l'autre <input type="checkbox"/> Une planification des recrutements de personnel est assurée chaque année <input type="checkbox"/> Les rémunérations des personnels sont versées à échéance régulière à une date déterminée du mois <input type="checkbox"/> Une liste du personnel par grands secteurs d'activité est établie et consultable </div> <div data-bbox="815 1230 1223 1273" style="text-align: center;"> <p>/6 Note de conformité</p> </div>



Je suis sensible à un bon accueil
qui me rassure et il faut que ce
soit efficace

Accueil et accompagnement des clients

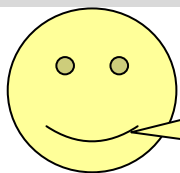
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>14. Assurer un traitement efficace des réservations au comptoir ou téléphoniques, et l'accueil associé</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir les clients venant réserver à l'hôtel avec amabilité (bonjour, écoute de la demande du client, réponse rapide et formule de politesse. ▪ Une bonne pratique du décrochage téléphonique à 3 sonneries et maximum 5 (si on est avec un autre client). ▪ L'accueil téléphonique commence par la présentation du nom de l'établissement et bonjour. ▪ L'accueil au comptoir est réalisé au moins en arabe, français et anglais technique. (1) ▪ Les éléments communiqués lors d'une demande d'information ou d'une réservation doivent être précis et complets (situation de l'établissement, mode d'accès, de règlement...) ▪ Une reformulation de la demande de réservation doit être faite au client et le réceptionniste confirme de vive voix des éléments de cette réservation au client. ▪ Une confirmation de la réservation est transmise au client par courrier électronique ou fax sous 12 h. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il est important qu'une formation à l'accueil et au traitement des demandes des clients soit organisée par l'hôtel pour les personnels en contact avec les clients (réceptionnistes, femmes de chambre, personnels de salle de restaurant, chef de cuisine, ...) pour traiter tous les sujets ayant trait à la relation avec les clients. Cette formation doit être réalisée régulièrement pour intégrer les nouveaux personnels. - Il est fortement recommandé qu'un guide des bonnes pratiques de l'accueil et des relations clients soit élaboré par l'hôtel (avec le concours éventuel de spécialistes) pour formaliser l'essentiel des éléments du professionnalisme de l'établissement et servir d'ouvrage de référence distribué au personnel lors des séances de formation. <p>(1) Remarque : lorsqu'une structure de tourisme est située dans une région pratiquant couramment un dialecte ou une langue locale, le personnel de la réception peut accueillir des clients de la région où se situe l'établissement dans le dialecte ou la langue locale.</p>



Je suis sensible à un bon accueil
qui me rassure et il faut que ce
soit efficace

Accueil et accompagnement des clients

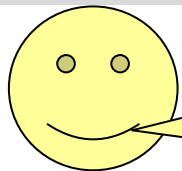
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
14. Assurer un traitement efficace des réservations au comptoir ou téléphoniques, et l'accueil associé	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les demandes d'information et réservation au comptoir sont réalisées avec professionnalisme (bonjour, écoute du client, réponse rapide, formule de politesse) <input type="checkbox"/> La bonne pratique du décrochage téléphonique est 3 sonneries et maximum 5 (si on est déjà avec un client) <input type="checkbox"/> L'accueil téléphonique suit la procédure suivante : présentation du nom de l'établissement et bonjour. <input type="checkbox"/> L'accueil au comptoir et téléphonique est réalisé au moins en arabe, français ou anglais technique <input type="checkbox"/> Les éléments communiqués au client sont précis et complets (situation de l'établissement, mode d'accès, de règlement...) <input type="checkbox"/> Une reformulation de la demande du client ait faite et le (la) réceptionniste confirme les éléments de la réservation <input type="checkbox"/> Confirmation de réservation transmise par fax ou mail sous 12 h
Remarques :	
	<p style="text-align: center;">/7 Note de conformité</p>



J'espère que la réponse sera rapide et que les éléments de ma demande seront pris en compte

Accueil et accompagnement des clients

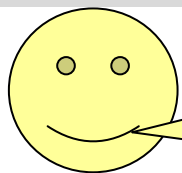
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>15. Assurer un traitement efficace des réservations par courrier électronique, fax ou courrier postal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au moins une personne de la réception de l'hôtel est responsabilisée pour traiter toutes les demandes de réservation reçues par courrier électronique ou postal ▪ Les réponses aux demandes de réservation par courrier électronique ou postal sont transmises aux clients dans les 24 h suivant la réception du courriel ▪ La réponse utilise un document type indiquant les éléments clés de la réservation (dates d'arrivée et de départ, type de chambre attribuée, tarif, horaires d'arrivée, confirmation éventuelle de réservation 12 h avant par exemple, principales conditions de séjour...) ▪ Une information est donnée avec le courrier sur la nécessité de verser des arrhes ou de prépayer le séjour pour s'assurer de la réservation. ▪ Le client est informé par courrier postal ou mail de l'heure jusqu'à laquelle la réservation est maintenue. 	



J'espère que la réponse sera rapide et que les éléments de ma demande seront pris en compte

Accueil et accompagnement des clients

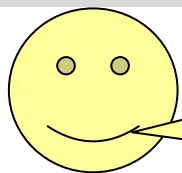
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
<p>15. Assurer un traitement efficace des réservations par courrier électronique, fax ou courrier postal</p>	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
<p>Remarques :</p>	
	<p> <input type="checkbox"/> Une personne de l'hôtel est missionnée pour répondre aux demandes de réservation par courrier électronique ou postal. <input type="checkbox"/> Les réponses aux demandes de réservation électroniques ou postales sont traitées dans les 12 h suivant leur réception. <input type="checkbox"/> Un document type est utilisé pour répondre aux demandes de réservation électroniques et postales. <input type="checkbox"/> Une information est donnée sur la nécessité de verser des arrhes ou de pré payer le séjour et/ou de confirmer la réservation quelques jours avant ou en cas d'arrivée tardive. <input type="checkbox"/> Le client est informé de l'heure jusqu'à laquelle la réservation est maintenue </p> <p>/5 Note de conformité</p>



J'espère que je vais trouver
facilement et que
l'établissement est bien signalé

Accueil et accompagnement des clients

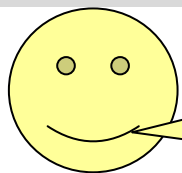
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
16. Veiller à la présence d'une signalétique de l'établissement et des informations extérieures facilitant la venue des clients	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une signalétique de guidage des clients vers l'établissement est apposée dans les rues à proximité, elle est visible,, uniforme . ▪ Une enseigne lumineuse signalant l'établissement est apposée sur la façade de l'établissement de manière visible. ▪ Un panneau de classement réglementaire est apposé à l'entrée de l'établissement conformément à la réglementation en vigueur (lorsque l'administration a transmis officiellement ce classement). ▪ L'entretien et la propreté de l'ensemble de la signalétique extérieure, y compris celle de guidage des clients à proximité de l'établissement, sont assurés. 	<p>Il est nécessaire d'établir des relations contractuelles avec les autorités de la ville pour que la signalétique de guidage des clients vers l'établissement soit assurée et entretenue (pancartes lumineuses en état de marche...).</p>



J'espère que je vais trouver
facilement et que
l'établissement est bien signalé

Accueil et accompagnement des clients

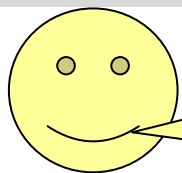
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
16. Veiller à la présence d'une signalétique de l'établissement et des informations extérieures facilitant la venue des clients	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> La signalétique de guidage des clients à proximité de l'établissement existe .</p> <p><input type="checkbox"/> Présence d'une enseigne lumineuse visible sur la façade de l'établissement.</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> Le panneau de classement de l'établissement est apposé conformément à la réglementation en vigueur (lorsque l'administration a transmis officiellement ce classement).</p> <p><input type="checkbox"/> L'entretien et la propreté de l'ensemble de la signalétique extérieure (y compris celle de guidage à proximité) est assurée</p> <p style="text-align: center;">/4 Note de conformité</p>



**Je recherche un établissement
avec des abords et des
extérieurs accueillants**

Accueil et accompagnement des clients

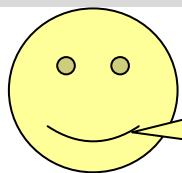
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
17. Disposer et entretenir des abords et des extérieurs mettant en valeur l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un parking privé ou une autre possibilité de stationnement doit être mis à la disposition des clients (pour au moins 1/4 de la capacité d'hébergement de l'établissement). ▪ Les extérieurs (abords, parking, entrée, enseigne) doivent bénéficier d'un éclairage adéquat. ▪ Lorsque l'établissement possède des extérieurs ils doivent être aménagés et être équipés de manière confortable avec du mobilier de qualité : terrasse avec mobilier d'extérieur , chaises longues... (*). ▪ Lorsque l'établissement possède des extérieurs, ils sont agrémentés de végétation, fleurs, arbres, espaces verts (*). ▪ Les extérieurs de l'établissement et le matériel qu'ils comportent doivent être tenus propres régulièrement. <p>(*) Lorsqu'il n'y a pas d'extérieur appartenant à l'établissement ces deux indicateurs sont barrés.</p>	<p>L'établissement ne doit pas se contenter de la propreté assurée par les services de la ville sur les trottoirs longeant le bâtiment. Il doit lui-même assurer avec son personnel la propreté régulière de cet environnement, nettoyage des trottoirs à différents moments de la journée si nécessaire, retirer les papiers et les mégots de cigarette des bacs à fleurs, retirer les fleurs séchées...</p>



Je recherche un établissement
avec des abords et des
extérieurs accueillants

Accueil et accompagnement des clients

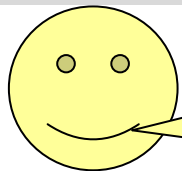
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
17. Disposer et entretenir des abords et des extérieurs mettant en valeur l'établissement	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Le stationnement des voitures des clients est facilité (parking privé ou autre solution pour au moins ¼ de la capacité d'hébergement de l'établissement).</p> <p><input type="checkbox"/> Les extérieurs et la façade sont éclairés sans recoins restant dans l'ombre et le matériel fonctionne.</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> (*)Les extérieurs possédés par l'établissement sont aménagés et équipés de mobilier d'extérieur .</p> <p><input type="checkbox"/> (*)Les extérieurs de l'établissement lorsqu'ils existent sont agrémentés de végétation et plantations.</p> <p><input type="checkbox"/> Les extérieurs de l'établissement sont tenus propres</p> <p style="text-align: center;">/5 Note de conformité</p> <p>(*) Lorsqu'il n'y a pas d'extérieur appartenant à l'établissement ces deux indicateurs sont barrés et la note de conformité passe à /3.</p>



Je n'aime pas demander à tout bout de champ où se trouvent les endroits où je veux me rendre dans l'établissement

Accueil et accompagnement des clients

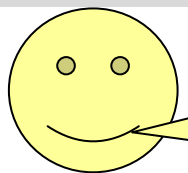
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
18. Mettre à disposition des clients des informations utiles et disposer d'une signalétique intérieure entretenue, facilitant les déplacements	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les informations utiles et de base sont affichées dans le hall de l'établissement et aux endroits adéquats, salles de restaurant etc... (prix, horaires...) au moins en 2 langues (arabe, français) ▪ Des informations complémentaires sur l'agrément du séjour sont apposées et mises à jour régulièrement dans le hall (visites possibles, spectacles et horaires, manifestation sportives et culturelles, tourisme local...). ▪ Un plan de la ville avec un positionnement de l'établissement et les principaux sites et bâtiments publics est affiché dans le hall. ▪ Une signalétique interne indiquant les différents espaces et endroits (salles de restaurant, toilettes, accueil, détente...) où se rendent les clients, claire, visible, homogène et en bon état doit être en place dans les parties communes. (voir commentaires et préconisations). 	<p>Préconisation sur la signalétique intérieur : L'usage des pictogrammes pour indiquer les lieux essentiels (toilettes, restaurant, bar, jardin...) est fortement recommandé pour éviter les traductions en plusieurs langues.</p>



Je n'aime pas demander à tout
bout de champ où se trouvent
les endroits où je veux me
rendre dans l'établissement

Accueil et accompagnement des clients

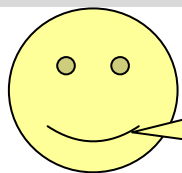
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
18. Mettre à disposition des clients des informations utiles et disposer d'une signalétique intérieure entretenue, facilitant les déplacements	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Des informations utiles et de base (offre de chambre, tarifs, moyen de paiement accepté...) sont affichées, lisibles et visibles et en bonne état</p> <p><input type="checkbox"/> Des informations complémentaires d'agrément du séjour (loisirs, évènements culturels, tourisme local...) sont apposées et mises à jour.</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> Le plan de la ville avec un positionnement de l'établissement et des principaux bâtiments publics est affiché</p> <p><input type="checkbox"/> Une signalétique interne, claire, visible, homogène et en bon état est mise en place dans les parties communes</p> <p style="text-align: center;">/4 Note de conformité</p>



Je serai rassuré par un bon accueil au niveau des personnes et des bonnes relations humaines pendant le séjour

Accueil et accompagnement des clients

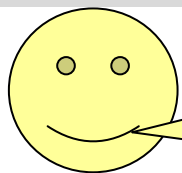
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
19. Assurer l'accueil humain des clients avec professionnalisme et les accompagner pendant toute la durée du séjour	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le personnel de la réception accueille les clients avec un bonjour (Mme ou Mr untel si le client est déjà venu) puis réalise les opérations d'arrivée et d'affectation de chambre avec rapidité en collectant l'information, reformulant celle-ci. Il termine par un souhait de bon séjour. ▪ Le personnel de la réception a une tenue et une présentation soignée en harmonie avec l'établissement (couleurs, badge avec le nom prénom...) ▪ Le personnel accueille les clients debout et de manière aimable, courtoise, souriante et chaleureuse en utilisant les formules de politesse. ▪ Le personnel de la réception prend en compte les clients qui attendent par un bonjour et une demande aimable de patienter en cas d'affluence. Le cas échéant les files d'attente doivent être organisées. ▪ L'accueil et la prise en charge des clients sont assurés au moins dans deux langues courantes, arabe, français et anglais technique avec des documents adaptés ▪ Le client est accompagné et assisté dans son installation, des indications claires lui sont données pour se rendre jusqu'à sa chambre, avec prise en charge possible des bagages par une personne de l'hôtel (ex : personnes âgées, handicapés, bagages lourds...). ▪ Tout au long du séjour, le personnel d'accueil renseigne, conseil et répond aux questions des clients de façon précise (présentation des infrastructures, patrimoine local et régional, gastronomie locale...). ▪ Le personnel d'accueil présente de manière attractive les différents services de l'établissement et les informations nécessaires pour y accéder. ▪ La localité d'implantation de l'hôtel est valorisée auprès des clients ▪ Les opérations de départ des clients sont réalisées avec professionnalisme, remise des clés, autre matériel, facturation, paiement ▪ Le départ des clients s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, remerciements et bon voyage. 	<p>(1) Remarque : lorsqu'une structure de tourisme est située dans une région pratiquant couramment un dialecte ou une langue locale, le personnel de la réception peut accueillir des clients de la région où se situe l'établissement dans le dialecte ou la langue locale.</p>



Je serai rassuré par un bon accueil au niveau des personnes et des bonnes relations humaines pendant le séjour

Accueil et accompagnement des clients

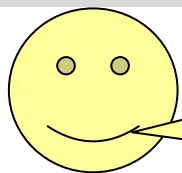
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
<p>19. Assurer l'accueil humain des clients avec professionnalisme et les accompagner pendant toute la durée du séjour</p>	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
<p>Remarques :</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accueil du client avec un bonjour, collecte d'informations et reformulation, rapidité <input type="checkbox"/> Le personnel de la réception a une tenue et une présentation soignée <input type="checkbox"/> Le personnel de réception reçoit les clients debout <input type="checkbox"/> Les clients qui attendent sont pris en compte (bonjour, merci de patienter) et les files d'attente organisées <input type="checkbox"/> Utilisation de deux langues (arabe et français) couramment et des éléments clés d'anglais technique <input type="checkbox"/> Le client est assisté lors de son installation avec possibilité de portage des bagages par une personne de l'hôtel (ex : personnes âgées, handicapés, bagages lourds...) <input type="checkbox"/> Le personnel d'accueil conseil et informe les clients tout au long de leur séjour <input type="checkbox"/> Le personnel d'accueil présente de manière attractive les différents services de l'établissement et les informations pour y accéder <input type="checkbox"/> La localité d'implantation de l'établissement est valorisée auprès des clients <input type="checkbox"/> Les opérations de départ (facturation, retour matériel...) sont faites avec clarté, précision, rapidité <input type="checkbox"/> La prise de congé des clients s'accompagne de formules de politesse, remerciement et bon voyage <p style="text-align: center;">/11 Note de conformité</p>



J'espère que le lieu d'accueil sera agréable pour me donner une première bonne impression de l'établissement

Accueil et accompagnement des clients

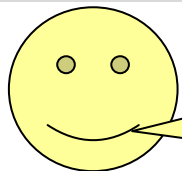
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>20. Offrir aux clients un environnement d'accueil matériel suffisant et soigné</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, accessible avec des éléments de décoration (tableaux, objets d'artisanat, fleurs, autre...). ▪ Le comptoir d'accueil est coordonné avec l'esthétique globale de l'espace, il est propre et offre de petits présentoirs de documents d'information. ▪ Des fauteuils sont présents à proximité du comptoir pour faire patienter les clients en cas d'affluence. ▪ L'espace commun d'accueil comporte des toilettes équipées ainsi : <ul style="list-style-type: none"> ○ Présence d'au moins 2 WC séparés dans les parties communes avec une signalétique Hommes, Femmes ○ Les toilettes comportent une brosse WC, une poubelle, un distributeur de papier hygiénique équipé, ○ Un lavabo interne ou externe à la cabine de WC équipé d'eau froide et chaude, de savon ou distributeur liquide et de miroir ○ Un système de séchage des mains est proposé soit papier ou textile à usage unique soit soufflerie électrique. ○ Présence d'une ventilation mécanique et/ou une fenêtre pour ventiler 	



J'espère que le lieu d'accueil sera agréable pour me donner une première bonne impression de l'établissement

Accueil et accompagnement des clients

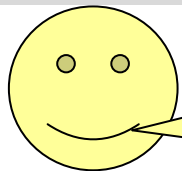
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
20. Offrir aux clients un environnement d'accueil matériel suffisant et soigné	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'accueil est ordonné, propre, en bon état et décoré <input type="checkbox"/> Le comptoir d'accueil est coordonné à l'ensemble, propre avec une décoration et des présentoirs <input type="checkbox"/> Des fauteuils sont à proximité du comptoir <input type="checkbox"/> Présence d'au moins 2 WC séparés dans les parties communes avec une signalétique Hommes, Femmes <input type="checkbox"/> Les toilettes comportent une brosse WC, une poubelle, un distributeur de papier hygiénique équipé, <input type="checkbox"/> Un lavabo interne ou externe à la cabine de WC équipé d'eau froide et chaude, de savon ou distributeur liquide et de miroir <input type="checkbox"/> Un système de séchage des mains est proposé soit papier ou textile à usage unique soit soufflerie électrique. <input type="checkbox"/> Présence d'une ventilation mécanique et/ou une fenêtre pour ventiler les WC <p style="text-align: center;">/8 Note de conformité</p>



J'espère que les personnels de l'accueil ont été bien formés et sont compétents

Accueil et accompagnement des clients

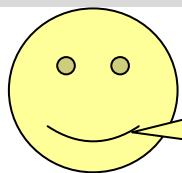
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>21. Assurer la formation systématique et régulière des personnels réalisant l'accueil des clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnels réalisant l'accueil des clients ont suivi une formation diplômante de niveau minimum technicien ou mieux technicien supérieur spécialité tourisme ou formation universitaire de niveau BAC + 2. ▪ Chaque personnel d'accueil a reçu lors de son recrutement une formation aux particularités de l'établissement et aux standards et engagement qualité du label relatifs à la mission d'accueil. ▪ Le plan de formation de l'établissement contient une partie spécifique relative à la fonction d'accueil des clients (les principaux thèmes peuvent porter sur : techniques d'accueil, moyens de paiement par carte bancaire et Internet, langues étrangères appliquées à l'hôtellerie, standards et démarche qualité...). ▪ Chaque personne de l'accueil reçoit au moins une fois par an une formation continue liée à son activité. 	



J'espère que les personnels de l'accueil ont été bien formés et sont compétents

Accueil et accompagnement des clients

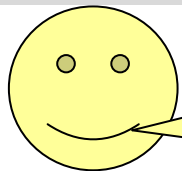
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
21. Assurer la formation systématique et régulière des personnels réalisant l'accueil des clients	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Les personnels de l'accueil possèdent soit un BT, soit un BTS tourisme ou l'équivalent</p> <p><input type="checkbox"/> Chaque personnel d'accueil a reçu lors de son recrutement une formation sur les particularités de l'établissement et sur les standards et engagement qualité</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> Le plan de formation de l'établissement contient une partie spécifique relative aux personnes de l'accueil et portant sur les thèmes liés au métier</p> <p><input type="checkbox"/> Chacune des personnes de l'accueil reçoit au moins une formation continue annuellement sur un ou plusieurs thème(s) lié au métier.</p> <p style="text-align: center;">/4 Note de conformité</p>



Est-ce qu'on aura des moyens
et espaces permettant de se
détendre dans la journée ?

Accueil et accompagnement des clients

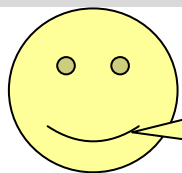
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
22. Mettre à disposition des clients des espaces communs d'accueil et de détente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un espace informatique avec accès à Internet et au moins un micro ordinateur en état de marche est mis à disposition des clients. ▪ Un salon de lecture et de jeux de société (équipé de fauteuils, tables basses, jeux d'échec...) isolé du bruit est mis à disposition des clients. ▪ Un espace de discussion et échange entre client est mis à disposition ▪ Mise à disposition d'un salon télévision isolé des autres espaces et équipé d'un grand écran ▪ Les espaces d'accueil et détente bénéficient d'un éclairage correspondant à leur usage. ▪ La décoration des espaces d'accueil et de détente est harmonieuse et l'ensemble est ordonné et confortable (fenêtre, température, mobilier...) ▪ L'ensemble des espaces d'accueil et de détente doivent être entretenus (fonctionnement du matériel...) et tenu propre. 	<p>Il est conseillé d'installer l'accès à Internet par wifi utilisable dans les parties communes comme dans les chambres.</p>



Est-ce qu'on aura des moyens
et espaces permettant de se
détendre dans la journée ?

Accueil et accompagnement des clients

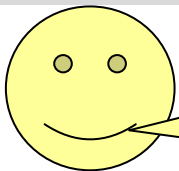
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
22. Mettre à disposition des clients des espaces communs d'accueil et de détente	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Espace informatique avec au moins un micro-ordinateur en état de marche avec accès à Internet</p> <p><input type="checkbox"/> Salon permettant la lecture et les jeux de société équipé</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> Espace permettant la discussion, les échanges entres clients</p> <p><input type="checkbox"/> Salon télévision équipé de grand écran isolé des autres espaces</p> <p><input type="checkbox"/> L'éclairage des lieux est adapté aux différents usages</p> <p><input type="checkbox"/> Décoration harmonieuse et lieux ordonnés et confortables</p> <p style="text-align: center;">/6 Note de conformité</p>



Est-ce qu'on prend en compte les aspects particuliers de ma vie (présence d'enfants, handicap) ?

Accueil et accompagnement des clients

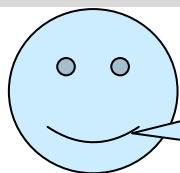
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>23. Mettre à disposition des moyens particuliers pour accueillir les publics spécifiques, enfants et handicapés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des lits pour enfants peuvent être installés dans les chambres à la demande. ▪ Un système de tables à langer peut être installé dans les chambres à la demande. ▪ Des chaises hautes sont disponibles dans les espaces de restauration. ▪ L'établissement est conçu pour permettre l'accès en autonomie des personnes en fauteuil roulant (absence de marches dans le hall d'accueil, ascenseurs pour accéder aux chambres avec boutons accessibles, ...). ▪ Des toilettes Hommes et Femmes dans les parties communes (y compris les espaces de restauration) sont conçues pour l'utilisation par des personnes en fauteuil. ▪ Quelques chambres de l'établissement sont équipées de portes larges, salles de bain et toilettes conçues pour l'utilisation par des personnes en fauteuil. 	<p>Pour faciliter la mise aux normes de l'accueil de publics handicapé l'établissement peut visiter le site de l'organisme ayant défini les critères du label « Tourisme et Handicap - hôtels » : http://www.handicap-normandie.org/criterespdf/hotel.pdf</p>



Est-ce qu'on prend en compte les aspects particuliers de ma vie (présence d'enfants, handicap) ?

Accueil et accompagnement des clients

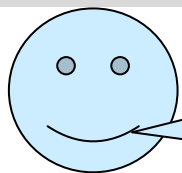
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
23. Mettre à disposition des moyens particuliers pour accueillir les publics spécifiques, enfants et handicapés	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Des chambres avec lit pour enfant sont mises à dispositions des familles qui le demandent </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Des tables à langer disponibles peuvent équiper des chambres à la demande </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Des chaises hautes sont disponibles dans les espaces de restauration </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> L'établissement est accessible en autonomie aux personnes en fauteuil roulant </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Des toilettes Homme Femmes sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant dans les parties communes y compris les espaces de restauration </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Quelques chambres sont équipées de portes larges, salles de bain et toilette utilisables par des personnes en fauteuil roulant </div> <div style="margin-top: 40px; text-align: center;"> <p>/6 Note de conformité</p> </div>



Je recherche une chambre dans laquelle je me sente bien et décorée avec goût

Hébergement (chambres et sanitaires)

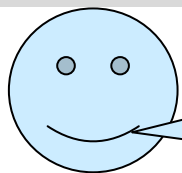
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
24. Proposer des chambres esthétiques avec une décoration accueillante	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'hébergement doit être soigné, accueillant et dégager une esthétique générale harmonieuse (finitions des sols murs et plafond, harmonie des couleurs et des matériaux) ▪ Une décoration sobre doit renforcer le caractère accueillant de la chambre avec un style qui peut être typique de la culture locale (tableaux, photos de monuments, faune de la région encadrés, objets artisanaux de qualité, autres...) ▪ Les revêtements muraux, sols et plafonds doivent être en bon état et privilégiant les teintes pastel non agressives. ▪ Les tentures/rideaux/embrases de fenêtre doivent être coordonnées avec les revêtements muraux. 	



Je recherche une chambre dans laquelle je me sente bien et décorée avec goût

Hébergement (chambres et sanitaires)

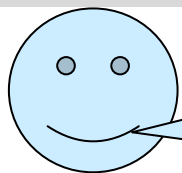
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
24. Proposer des chambres esthétiques avec une décoration accueillante	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Finition soignée des sols, murs et plafonds, harmonie des couleurs et matériaux</p> <p><input type="checkbox"/> Une décoration sobre renforce le caractère accueillant de la chambre avec éventuellement une touche locale (tableaux, photos de monuments, faune de la région encadrés, objets artisanaux de qualité, autres...)</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> Revêtements muraux, sols et plafonds en bon état et privilégiant les teintes pastel non agressives</p> <p><input type="checkbox"/> Tentures/rideaux/embrases de fenêtre coordonnées avec les revêtements muraux</p> <p style="text-align: center;">/4 Note de conformité</p>



J'espère qu'on aura de la place
et que les équipements de
base de la chambre seront de
bonne qualité

Hébergement (chambres et sanitaires)

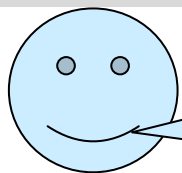
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
25. Proposer des chambres ergonomiques équipées de literie, mobilier et équipements de qualité et offrant une bonne insonorisation	<p>Les équipements suivants en bonne état équipent la chambre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les chambres sont meublées de manière à permettre une aisance de circulation pour différents type de clientèle. ▪ La literie est de bonne qualité (pas déformée, suffisamment ferme, composée de : sommier, matelas, traversin, oreillers, couvre lit ou couette). ▪ Une table de chevet séparée ou intégrée à la tête de lit présente un espace suffisamment grand pour accueillir les objets usuelles montres, téléphone portable, livres, lunette... ▪ Un coin écriture manuelle ou informatique est disponible (table ou tablette encastrée et chaise, prise électrique et Internet ou wifi). ▪ Une armoire/penderie suffisamment grande et équipée d'au moins 5 cintres équipe la chambre. ▪ Un système pour ranger les valises et sacs équipe la chambre. ▪ Un système d'occultation efficace des ouvertures extérieures fonctionne (système de volet, store, rideaux...) ▪ Les chambres possèdent une bonne insonorisation vis-à-vis des bruits extérieurs (double vitrage, porte épaisse...) 	



J'espère qu'on aura de la place
et que les équipements de base
de la chambre seront de bonne
qualité

Hébergement (chambres et sanitaires)

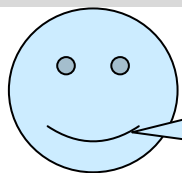
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
25. Proposer des chambres ergonomiques équipées de literie, mobilier et équipements de qualité et offrant une bonne insonorisation	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p>Les équipements suivants en bonne état équipent la chambre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'espace de la chambre permet une circulation aisée <input type="checkbox"/> La literie (sommier, matelas, traversin, oreillers, couvre lit ou couette) est complète et de qualité) <input type="checkbox"/> Une table de nuit ou tablette intégrée équipe la chambre <input type="checkbox"/> Un coin écriture/informatique (table, chaise, prise de courant, Internet équipe la chambre <input type="checkbox"/> Présence d'une armoire/penderie équipée d'au moins 5 cintres <input type="checkbox"/> Système de rangement des valises et sacs <input type="checkbox"/> Système d'occultation efficace des ouvertures extérieures <input type="checkbox"/> Protections contre le bruit (fenêtres à double vitrage, porte épaisse...) <p style="text-align: center;">/8 Note de conformité</p>
Remarques :	



J'espère que je vais trouver une documentation et de l'information sur les sites à visiter

Hébergement (chambres et sanitaires)

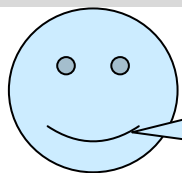
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
26. Mettre à disposition des clients dans la chambre des informations et documentations utiles à leur séjour	<p>Outre le plan d'évacuation de l'établissement et les consignes en cas d'incendie, la chambre doit comporter les éléments d'information suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le règlement intérieur de l'établissement ainsi que le prix des prestations et taxes doivent être affichés dans la chambre de manière visible (Art. 56 de la loi n° 99-01 du 6 janvier 1999 fixant les règles relatives à l'hôtellerie). ▪ Un document de bonne qualité graphique, solide et propre présente les éléments clés de fonctionnement et les différents services offerts par l'établissement (n° d'appel des différents lieux, réception, chambres, restaurant..., les différents services et heures d'ouverture, pressing, restaurant, bar, room service...) ▪ Une (ou plusieurs) plaquette d'information présente la localité d'implantation de l'établissement et des informations touristiques locales et de la région. ▪ Un questionnaire de satisfaction client simple et facile à remplir est disponible en plusieurs langues (Arabe, Français, Anglais) avec indication de le rendre à l'accueil lors du départ 	



J'espère que je vais trouver une documentation et de l'information sur les sites à visiter

Hébergement (chambres et sanitaires)

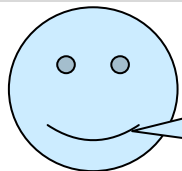
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
<p>26. Mettre à disposition des clients dans la chambre des informations et documentations utiles à leur séjour</p>	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
<p>Remarques :</p>	
	<p> <input type="checkbox"/> Règlement intérieur, prix et taxes sont affichés sur la porte <input type="checkbox"/> Un document de qualité présente les éléments clés de fonctionnement et les services de l'établissement <input type="checkbox"/> Une (ou plusieurs) plaquette d'information présente la localité d'implantation de l'établissement et les informations touristiques locales et régionales <input type="checkbox"/> Un questionnaire de satisfaction en Arabe, Français, Anglais est mis à disposition des clients </p> <p>/4 Note de conformité</p>



Je ne vais pas que pour dormir
mais aussi pour le confort de
l'espace et également pouvoir
me détendre dans la chambre

Hébergement (chambres et sanitaires)

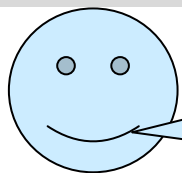
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>27. Mettre à disposition des clients des équipements de confort, détente et sécurité des biens personnels dans les chambres</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les chambres doivent au moins être équipées des éléments de confort suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Fauteuil ou banquette et table basse ○ téléviseur, ○ coffre-fort, ○ réfrigérateur avec bouteille d'eau. ▪ Les chambres sont équipées d'un système de chauffage performant réglable par le client. ▪ Les chambres sont équipées d'un système de climatisation réglable par le client 	



Je ne vais pas que pour dormir
mais aussi pour le confort de
l'espace et également pouvoir
me détendre dans la chambre

Hébergement (chambres et sanitaires)

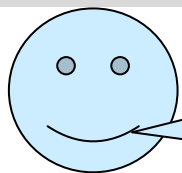
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
27. Mettre à disposition des clients des équipements de confort, détente et sécurité des biens personnels dans les chambres	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div style="margin-left: 40px;"> <input type="checkbox"/> Fauteuil ou banquette et table basse <input type="checkbox"/> Téléviseur <input type="checkbox"/> Coffre-fort <input type="checkbox"/> Réfrigérateur avec bouteille d'eau <input type="checkbox"/> Système de chauffage réglable par le client <input type="checkbox"/> Climatisation réglable par le client </div> <div style="margin-left: 100px; margin-top: 20px;"> /6 Note de conformité </div>



Des toilettes bien équipées ça fait aussi partie des éléments que j'apprécie

Hébergement (chambres et sanitaires)

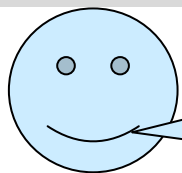
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
28. Mettre à disposition des clients des toilettes équipées dans les chambres	<ul style="list-style-type: none"> Les toilettes sont équipées d'une brosse WC, une poubelle, un distributeur de papier hygiénique équipé, une douchette). Les toilettes comportent un lavabo équipé de robinets d'eau froide et chaude fonctionnant correctement sans fuite, de savon ou distributeur liquide, de miroir et serviette de toilette. Si les toilettes sont intégrées à la salle de bain, il y a un lavabo pour l'ensemble. Présence d'une ventilation mécanique et/ou une fenêtre pour ventiler Les matériaux utilisés et l'implantation des différents éléments facilitent le nettoyage et l'entretien des toilettes (carrelage au sol, murs lisses...) encastrement des canalisations ou mises sous caissons L'éclairage doit être suffisant et en bon état de fonctionnement. La chasse d'eau à double flux doit être efficace sans risque de gicler à l'extérieur et sans fuite Un système de vérification périodique des principaux éléments clés du bon fonctionnement des toilettes est mis en place (fonctionnement des siphons, de la chasse d'eau, relevage et tenue de la lunette des WC, robinetterie...). 	<p>Il est recommandé d'équiper les toilettes avec du matériel robuste et facile à nettoyer (carrelage au sol, faïence sur les murs, cuvette de WC suspendue...)</p> <p>Il est souhaitable que les éléments de plomberie et d'électricité (canalisations d'eau, tuyaux d'évacuation des eaux usées, alimentation électrique), soient encastrés dans les murs ou cachés par des caissons de manière à faciliter le nettoyage.</p>



Des toilettes bien équipées ça fait aussi partie des éléments que j'apprécie

Hébergement (chambres et sanitaires)

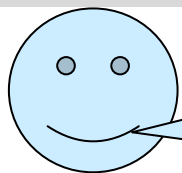
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
28. Mettre à disposition des clients des toilettes équipées dans les chambres	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Présence des objets suivants : brosse WC, poubelle, distributeur de papier hygiénique </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Lavabo équipé de robinets eau froide eau chaude sans fuite, savon, miroir, serviette de toilette </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Ventilation mécanique et/ou fenêtre pour ventiler </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Les matériaux utilisés et leur implantation facilitent le nettoyage </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> L'éclairage doit être suffisant et en état de fonctionnement </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La chasse d'eau à double flux doit être efficace sans risque de gicler à l'extérieur et sans fuite </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La vérification périodique des éléments clés de bon fonctionnement des toilettes est réalisée </div> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> <p>/7 Note de conformité</p> </div>



Je suis particulièrement attentif
à la qualité de l'équipement de
la salle de bain

Hébergement (chambres et sanitaires)

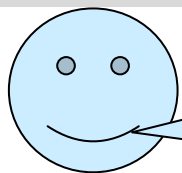
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
29. Mettre à disposition des clients, dans la chambre, une salle de bain équipée et en bon état de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La salle de bain est dotée d'un équipement de base suivant : douche/baignoire, lavabo, miroir, savon ou distributeur, verre, serviette de bain et serviette lavabo, prise de courant, sèche-cheveux, porte serviette...). ▪ Les revêtements muraux sol et plafond ainsi que les équipements sont facile à entretenir (lisse, pas de recoin...). ▪ Le système d'alimentation en eau chaude eau froide et celui d'évacuation des eaux usées est efficace (bon débit des robinets, évacuation des eaux usées sans refoulement et mauvaise odeurs...). ▪ Les points lumineux sont suffisants et bien placés (central, au-dessus du lavabo...). ▪ Une ventilation efficace fonctionne pour évacuer l'humidité. ▪ Un système de chauffage de la salle de bain est en bon état de fonctionnement. ▪ Un système de vérification périodique des principaux éléments clés du bon fonctionnement des installations sanitaires est mis en place (fonctionnement des siphons, de la chasse d'eau, robinetterie...). ▪ Un système libre de changement des serviettes à la demande des clients pour diminuer le nombre de lavage est proposé (serviette rangée reste, serviette au sol est changée). 	



Je suis particulièrement attentif
à la qualité de l'équipement de
la salle de bain

Hébergement (chambres et sanitaires)

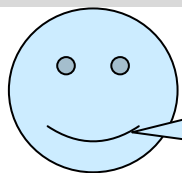
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
29. Mettre à disposition des clients, dans la chambre, une salle de bain équipée et en bon état de fonctionnement	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Présence des équipements et objets suivants : douche/baignoire, lavabo, miroir, savon ou distributeur, verre, serviette de bain et serviette lavabo, prise de courant, sèche-cheveux, porte serviette </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Matériaux et équipements faciles à entretenir </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Système eau chaude eau froide et évacuation des eaux usées efficace </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Points lumineux suffisant et bien placés </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Une ventilation efficace fonctionne </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Un système de chauffage en bon état de fonctionnement </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> La vérification périodique des éléments clés de bon fonctionnement des installations sanitaires est réalisée </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Un système d'économie du lavage et du rythme de changement des serviettes, librement consenti par les clients, fonctionne </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> /8 Note de conformité </div>



La sécurité qui est assurée est
un de mes premiers critères
pour me sentir bien dans un
hôtel

Hébergement (chambres et sanitaires)

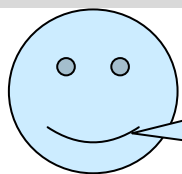
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
30. Assurer les éléments clés de la sécurité des personnes dans les chambres	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un plan d'évacuation de l'établissement en cas de sinistre est apposé au dos de la porte d'entrée. ▪ Les consignes de comportements à adopter en cas d'incendie doivent être apposées au dos de la porte d'entrée. ▪ La chambre est équipée d'un détecteur de fumée en fonctionnement. ▪ L'installation électrique est conforme aux normes en vigueur et ne comporte pas d'élément pouvant porter préjudice aux clients qui l'utilise (fils électriques dénudés, prises de courant male fixée, prises de courant non conformes dans la salle de bain...) ▪ La personne responsable de la maintenance et réparation effectue une visite au moins trimestrielle de chaque chambre pour vérifier, à l'aide d'une check-list, que tous les points précédents sont réalisés. les fiches de visite sont datées et signée par le responsable et archivées. ▪ Des extincteurs (dont la maintenance est assurée) sont placés dans des endroits accessibles à chaque étage de l'hébergement et autres espaces principaux de l'établissement suivant un plan et avec les conseils de spécialistes. ▪ Des détecteurs de fumée sont placés dans chaque chambre 	



La sécurité qui est assurée est
un de mes premiers critères
pour me sentir bien dans un
hôtel

Hébergement (chambres et sanitaires)

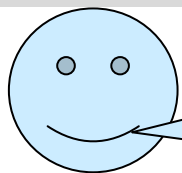
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
30. Assurer les éléments clés de la sécurité des personnes dans les chambres	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Le plan d'évacuation en cas de sinistre est apposé à l'intérieur sur la porte de la chambre </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Les consignes à adopter en cas d'incendie sont apposées sur la porte de la chambre </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Les chambres sont équipées d'un détecteur de fumée en fonctionnement ainsi que dans les autres endroits important de l'établissement </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Les éléments électriques sont conformes et non dégradés </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Le responsable de la maintenance et des réparations effectue des visites au moins trimestrielle des chambres pour vérifier les éléments de sécurité attestées par des fiches de visite datées en signées </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Des extincteurs (dont la maintenance est assurée) sont placés aux étages et autres endroits importants de l'établissement </div> <div style="list-style-type: none;"> <input type="checkbox"/> Un détecteur de fumée est installé dans chaque chambre </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> /7 Note de conformité </div>



J'espère que je ne contracterai pas une maladie en utilisant la literie de l'établissement

Hébergement (chambres et sanitaires)

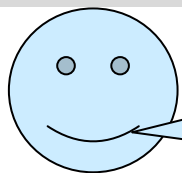
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
31. Assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire des chambres, des éléments de la literie et des serviettes de toilette	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une personne responsable de l'hygiène des éléments de la literie et des serviettes de toilette est nommée au sein de l'établissement. Elle a reçu une formation dans ce domaine et est compétente (gouvernante...). ▪ Le système de la marche en avant adapté à l'hygiène en hébergement est appliqué par les personnels de ménage (le sale ne doit pas croiser le propre...). ▪ Les produits utilisés pour le lavage et l'hygiène des éléments de la literie doivent être adaptés. ▪ Les gros éléments de la literie matelas, oreillers, traversins doivent subir une désinfection adaptée au moins 2 fois par an réalisée avec professionnalisme (organisme spécialisé...). ▪ Les personnels de ménage ont reçu une formation spécialisée à l'hygiène de la literie dans le cadre du plan de formation de l'établissement. ▪ Un système d'économie du lavage des serviettes est proposé librement aux clients restant plusieurs jours. Une information dans les chambres est faite pour expliquer comment le client peut choisir de faire ou pas changer ses serviettes (ex : serviette pendue = non changée ; serviette jetée au sol = serviette changée) 	<p>La personne responsable de l'hygiène de la literie doit être formée aux bonnes pratiques définie dans les guides spécialisés et au système complet de la marche en avant.</p> <p>Elle doit être capable le cas échéant d'adapter les bonnes pratiques d'hygiène de l'hébergement à l'établissement en fonction de la structure de celui-ci et de de celle des chambres.</p> <p>Une de ses missions importante est la formation régulière des personnels de ménage dans les chambres.</p>



J'espère que je ne contracterai pas une maladie en utilisant la literie de l'établissement

Hébergement (chambres et sanitaires)

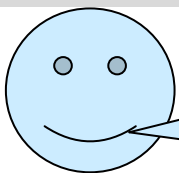
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
31. Assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire des chambres, des éléments de la literie et des serviettes de toilette	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Une personne responsable de l'hygiène dans les chambres est nommée et assure la fonction</p> <p><input type="checkbox"/> L'organisation du système de la marche en avant (le sale ne doit pas croiser le propre) est mis en place</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> Les produits utilisés pour le lavage des éléments de literie sont adaptés</p> <p><input type="checkbox"/> Les grosses pièces de literie (matelas, oreiller, traversins...) sont désinfectées au moins deux fois par an.</p> <p><input type="checkbox"/> Les personnels de ménage ont reçu une formation à l'hygiène de la literie</p> <p><input type="checkbox"/> Un système d'économie du lavage journalier des serviettes est proposé librement aux clients</p> <p>/6 Note de conformité</p>



C'est une attente de base pour moi qui suis client que la propreté de ma chambre soit bien assurée

Hébergement (chambres et sanitaires)

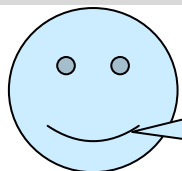
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
32. Assurer la propreté de la chambre quotidiennement	<ul style="list-style-type: none"> La responsabilité de la propreté des chambre est attribuée (responsable de l'hygiène, gouvernante...) et exercée quotidiennement auprès des personnels de ménage. L'organisation du système de ménage dit « du fond vers la sortie » est mise en place. Les produits utilisés pour faire le ménage sont adaptés aux différents éléments à nettoyer dans la chambre (sol, meubles vitres...). Une check-list ordonnée des tâches de ménage à réaliser dans la chambre est fournie et expliquée au personnel de ménage. Les différentes composantes de la chambre doivent être exemptes de traces, saletés, tâches, poussière après que le ménage ait été effectué (il faut être attentif au sol, aux vitres, aux surfaces lisses cadres, meubles...). Les personnes réalisant le ménage dans les chambres doivent avoir effectué une formation de base et des modules spécifiques sur « le fond vers la sortie », l'utilisation des produits en fonction des usages. 	



C'est une attente de base pour moi qui suis client que la propreté de ma chambre soit bien assurée

Hébergement (chambres et sanitaires)

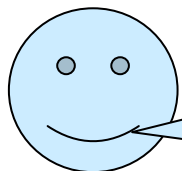
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
32. Assurer la propreté de la chambre quotidiennement	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Un (une) responsable du ménage (gouvernante) dans les chambres est désigné(e) et pilote quotidiennement l'activité des personnels affectés à cette mission</p> <p><input type="checkbox"/> L'organisation du ménage dit du « fond vers la sortie » est mise en place</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> Utilisation de produits de nettoyage adaptés aux différents matériaux</p> <p><input type="checkbox"/> Une check-list ordonnée des tâches de ménage à réaliser dans la chambre et leurs sanitaires est fournie et expliquée au personnel de ménage</p> <p><input type="checkbox"/> Absence de traces, saletés, tâches, poussière dans l'espace chambre après réalisation du ménage</p> <p><input type="checkbox"/> Les personnes de ménage ont reçu une formation sur les produits et le système « du fond vers la sortie »</p> <p>/6 Note de conformité</p>



Pour moi la propreté des toilettes est non négociable et c'est un motif de départ et de contestation du paiement

Hébergement (chambres et sanitaires)

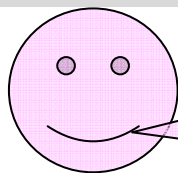
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
33. Assurer la propreté des sanitaires de la chambre quotidiennement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La propreté et la désinfection des toilettes doit s'exercer en particulier sur les parties suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sol et murs ○ Cuvette des WC, lunette et chasse d'eau ○ Douche, baignoire lavabo ○ Sortie de ventilation mécanique contrôlée ○ Recoins ○ Poignée de porte ▪ Les produits utilisés doivent être adaptés aux différents usages et dans les bonnes proportions (désinfection, lavage cuvette WC et autres endroits, déodorants) 	



Pour moi la propreté des sanitaires est non négociable et c'est un motif de départ et de contestation du paiement

Hébergement (chambres et sanitaires)

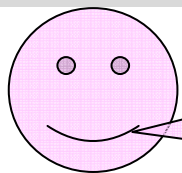
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
33. Assurer la propreté des sanitaires de la chambre quotidiennement	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p>Absence de trace, saleté, taches, poussière sur les parties suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sol et murs <input type="checkbox"/> Cuvette des WC, lunette et chasse d'eau <input type="checkbox"/> Douche/baignoire et lavabo <input type="checkbox"/> Sortie de ventilation mécanique et fenêtre <input type="checkbox"/> Recoins <input type="checkbox"/> Poignée de porte <input type="checkbox"/> Produits utilisés adaptés aux différents usages et dans les bonnes proportions <p style="text-align: center;">/7 Note de conformité</p>
Remarques :	



Un bon accueil le matin et un bon petit déjeuner ça permet de bien débuter la journée

Restaurant et bar

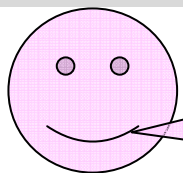
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>34. Proposer des petits déjeuners attractifs prenant en compte différentes habitudes des clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil et la prise en charge des clients au petit déjeuner est assuré par un personnel de service compétent et efficace pour répondre aux demandes des clients. ▪ La salle des petits déjeuners est accueillante (esthétique, bien éclairée...) et équipée de mobilier de bonne qualité bien préparé (nappes, serviette...) et de vaisselle et couverts en bonne état ▪ Le matériel spécifique au petit déjeuner (banques réfrigérées ou tenant au chaud, réserve d'eau, de lait, café chaud...) permet de tenir les produits à la bonne température et de réaliser des buffets attrayants. ▪ Les produits de base du petit déjeuner sont proposés aux clients avec une qualité de produits excluant le recours à des éléments d'entrée de prix (qualité du café sans amertume, variété de thé de qualité, beurre frais, confitures variée du pays hors portion standards, pain frais au moins de deux sortes, viennoiserie fraîche...) ▪ Une possibilité de disposer d'une réserve de café, lait, thé sur table est offerte (pot à café ou lait, théière) ▪ Un buffet froid et chaud comprenant une variété de produits permettant de répondre aux habitudes culturelles les plus courantes est présenté de manière attrayante (plats, présentation soignée, couleur...) ▪ Les propositions suivantes de produits sont systématiques : <ul style="list-style-type: none"> ○ Une variété de fruits de saison ○ Une proposition de plats chaud réalisée sur place (œuf au plat, omelette...) ▪ L'approvisionnement des produits est assuré pendant le service. 	



Un bon accueil le matin et un bon petit déjeuner ça permet de bien débuter la journée

Restaurant et bar

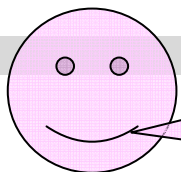
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
34. Proposer des petits déjeuners attractifs prenant en compte différentes habitudes des clients	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'accueil et la prise en charge des clients au petit déjeuner est assurée par un personnel compétent <input type="checkbox"/> La salle des petits déjeuners est accueillante (esthétique, bien éclairée...) et équipée de mobilier de bonne qualité bien préparé (nappes, serviette...) et de vaisselle et couverts en bonne état <input type="checkbox"/> Le matériel du petit déjeuner permet de tenir les produits à la bonne température et de réaliser des buffets attrayants <input type="checkbox"/> Les produits de base du petit déjeuner sont de qualité (café sans amertume, variété de thé, beurre frais, confitures du pays hors portions standards, pain frais au moins de 2 sortes, viennoiserie fraîche...) <input type="checkbox"/> Une possibilité de disposer d'une réserve de café, lait, thé sur table est offerte (pot café et lait, théière) <input type="checkbox"/> Buffet froid et chaud attrayant <input type="checkbox"/> Variété de fruits de saison <input type="checkbox"/> Proposition de plats chaud (œuf au plat, omelette...) <input type="checkbox"/> L'approvisionnement des différents produits est assuré pendant le service <p style="text-align: center;">/9 Note de conformité</p>



Etre bien accueilli au restaurant c'est important pour la suite et le repas

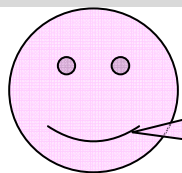
Restaurant et bar

STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
35. Assurer de manière professionnelle l'accueil des clients au restaurant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Durant les heures de fermeture du restaurant, la réception de l'hôtel ou une annonce sur la ligne du restaurant donne les jours et horaires d'ouverture et de service. ▪ La personne qui prend les réservations téléphoniques, demande le nombre de personne, et l'heure d'arrivée prévue. ▪ Les clients sont accueillis à l'entrée du restaurant avec, bonjour, sourire, bienvenue... et placés en fonction des possibilités et de leur demande à une table libre. ▪ Au bout de 10 secondes de l'arrivée, du client, celui-ci est repéré par une personne d'accueil qui l'oriente vers sa table dans les 3 minutes suivantes au maximum et lui distribue la carte des plats et des boissons. ▪ En cas d'affluence en milieu de service et si toutes les tables sont occupées, une personne d'accueil vient rassurer les clients et leur annoncer une estimation du temps d'attente des tables qui se libèrent, les personnes peuvent être orientées vers le bar si elles le désirent. ▪ La tenue et la présentation corporelle et vestimentaire du personnel est soignée propre et en harmonie avec le cadre de l'établissement. ▪ Les personnes de l'accueil parlent au moins deux langues (arabe, français) et au moins 1 personne de l'accueil possède des bases suffisantes d'anglais technique pour accueillir et renseigner les clients d'autres nationalités. (1) 	<p>La qualité de l'accueil et la gestion des clients du restaurant est contenue dans la règle de 3 suivante, qui résume une part importante du professionnalisme en restauration :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dans les 3 secondes de son entrée au restaurant, le client est repéré par une personne d'accueil, ○ Dans les 3 minutes de son arrivée le client est placé à une table et le menu lui est distribué (exception faite si toutes les tables sont prises, voir engagement ci-contre), ○ Dans les 3 minutes suivant son placement à table et la distribution de la carte, le serveur vient prendre la commande en expliquant le menu, les plats du jour, les boissons proposées. ○ Au bout de 3 fois que le client vient dans le restaurant dans un laps de temps rapproché, les serveurs sont capables d'appeler la personne par son nom. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il est recommandé qu'une personne de l'accueil maîtrise des éléments de base de la langue étrangère des personnes qui composent une part importante de la clientèle du restaurant. <p>(1) Remarque : lorsqu'une structure de tourisme est située dans une région pratiquant couramment un dialecte ou une langue locale, le personnel de la réception peut accueillir des clients de la région où se situe l'établissement dans le dialecte ou la langue locale.</p>



Etre bien accueilli au restaurant c'est important pour la suite et le repas

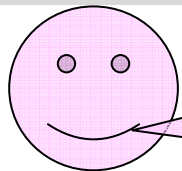
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
35. Assurer de manière professionnelle l'accueil des clients au restaurant	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div> <input type="checkbox"/> Durant les heures de fermeture, la réception de l'hôtel et/ou une annonce téléphonique sur la ligne du restaurant donne les jours et horaires d'ouverture et de service </div> <div> <input type="checkbox"/> La personne qui prend les réservations téléphoniques, demande le nombre de personne, et l'heure d'arrivée prévue </div> <div> <input type="checkbox"/> Les clients sont accueillis à l'entrée du restaurant avec bonjour, sourire, bienvenue... </div> <div> <input type="checkbox"/> Les clients sont repérés dans les 10 secondes de leur arrivée et conduits à une table avec distribution des cartes menus et boissons dans les 3 minutes maximum </div> <div> <input type="checkbox"/> En cas d'affluence avec toutes les tables occupées, les clients sont gérés pour les faire patienter </div> <div> <input type="checkbox"/> La tenue et la présentation corporelle des personnes d'accueil est correcte </div> <div> <input type="checkbox"/> Le personnel peut accueillir en arabe et en français et au moins 1 personne peut accueillir en anglais technique </div> <div> /7 Note de conformité </div>



J'aime bien les salles de restaurants qui offrent un cadre personnalisé sobre avec un thème et une touche locale

Restaurant et bar

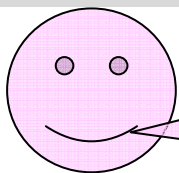
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>36. Mettre à disposition des clients une salle de restaurant coordonnant esthétique et décoration et facile d'accès</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La salle de restaurant est personnalisée avec un thème que l'on retrouve dans sa structure et ses différents équipements (rustique, design, chaleureuse, couleurs éclatantes ou pastel, en référence à une activité, un lieu : la mer, un site archéologique ou monument, un sport...). ▪ Une touche locale est utilisée pour situer le restaurant dans son contexte géographique. ▪ L'aménagement et les matériels utilisés rendent la salle accueillante, chaleureuse, conviviale et confortable, ventilée et avec un éclairage adapté (pas trop vif...). ▪ L'ameublement, tables et chaise, mobilier spécifique est coordonné avec le cadre général de la salle de restaurant. ▪ La salle de restaurant comporte une décoration harmonieuse comprenant des reproductions de tableaux ou des tableaux, des photos encadrées en particulier de certains sites locaux ou de la région, des fleurs naturelles (sur table si possible et à certains endroits pouvant délimiter une zone...), des objets artisanaux. ▪ Les personnes en fauteuil roulant peuvent accéder au restaurant en autonomie. 	



J'aime bien les salles de restaurants qui offrent un cadre personnalisé sobre avec un thème et une touche locale

Restaurant et bar

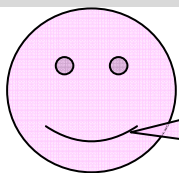
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
36. Mettre à disposition des clients une salle de restaurant coordonnant esthétique et décoration et facile d'accès	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La salle de restaurant est personnalisée avec une ligne de décoration particulière </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Une touche locale est utilisée pour situer le restaurant dans son contexte géographique. </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> L'aménagement et les matériels utilisés rendent la salle accueillante, chaleureuse, conviviale et confortable, ventilée et avec un éclairage adapté </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> L'ameublement, tables et chaise, mobilier spécifique est coordonné avec le cadre général de la salle de restaurant </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La salle de restaurant comporte une décoration harmonieuse (tableaux, photos, fleurs, objets artisanaux, autres...) </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Les personnes en fauteuil roulant peuvent accéder au restaurant en autonomie </div> <div style="margin-top: 40px; text-align: center;"> <p>/6 Note de conformité</p> </div>



Des cartes du restaurant
propres, bien présentées et
détaillées c'est plutôt
engageant pour la suite

Restaurant et bar

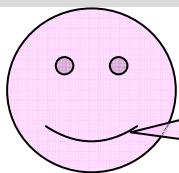
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
37. Proposer des cartes propres, comportant une variété de plats et boissons ainsi qu'une offre journalière renouvelée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les cartes des plats et menus et des boissons doivent être soignées, attractives et lisibles, propres et non abimées, non surchargée). ▪ Les menus doivent être traduits en français et en anglais. ▪ La carte des plats et menus doit être variée avec entrées froides et chaudes, plats principaux, assortiment de fromage, fruits de saison et desserts. ▪ Le restaurant doit proposer des plats du jour avec au moins un plat principal du jour. ▪ La carte des plats et menus est changée au moins 2 fois par an avec des plats adaptés à la saison et des innovations. ▪ La carte des plats et menus propose une offre spécifique pour les enfants et les végétariens. ▪ Les menus proposés doivent tenir compte des règles de l'équilibre alimentaire (viande/poisson/œufs/fromage, légumes, féculents "pain, pommes de terre"... , fruits...). 	<p>Dans une région marquée par une culture culinaire particulière, il est intéressant pour un restaurant de présenter dans ses cartes, des boissons et plats régionaux.</p>



Des cartes du restaurant
propres, bien présentées et
détaillées c'est plutôt
engageant pour la suite

Restaurant et bar

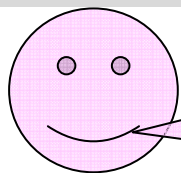
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
37. Proposer des cartes propres, comportant une variété de plats et boissons ainsi qu'une offre journalière renouvelée	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Les cartes des plats et menus et des boissons sont soignées, attractives, lisibles, et propres </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Les menus sont traduits en Français et en Anglais </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La carte des plats et menus est variée avec entrées froides et chaudes, plats principaux, assortiment de fromages, fruits de saison et desserts </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Le restaurant doit proposer un plat principal du jour </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La carte des plats et menus est changée au moins 2 fois par an avec des plats adaptés à la saison et des innovations </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La carte des plats et menus propose une offre spécifique pour les enfants et les végétariens. </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Les menus proposés tiennent compte des règles de l'équilibre alimentaire </div> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> <p>/7 Note de conformité</p> </div>



Quand je vais au restaurant
c'est un moment de détente et
c'est pour bien manger et
savourer des bons plats

Restaurant et bar

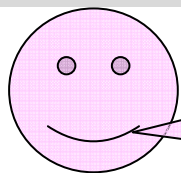
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
38. Réaliser une cuisine de bon niveau gustatif variant les origines les traditions et cultures culinaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les personnels de cuisine ont reçu une formation initiale de cuisinier au moins de niveau CAP ou Brevet de Technicien (BT) et participent à des formations continues sur des pratiques culinaires. ▪ Le chef de cuisine a reçu une formation au moins de niveau (BT/BTS cuisine) + 5 ans d'expérience dans des restaurants ou de niveau (CAP cuisine) + 10 ans d'expérience dans des restaurants. ▪ L'équipe de cuisine possède les techniques de base du métier et est capable de réaliser des plats traditionnels algériens et des plats des pays du bassin méditerranéen. ▪ Des fiches de recettes sont constituées pour les plats à préparer et les nouveaux plats sont intégrés dans le fichier. ▪ Le chef de cuisine s'assure de la qualité gustative des plats avant leur départ en salle et rectifie ou fait rectifier le cas échéant certains éléments. ▪ Le chef de cuisine s'enquière auprès des clients de leurs appréciations sur la qualité gustative des plats qu'ils ont consommés et intègre les remarques pour améliorer la prestation. ▪ Le maître d'hôtel avec les serveurs observe la clientèle, repère les problèmes, demande aux clients si tout va bien et fait passer l'information en cuisine 	



Quand je vais au restaurant
c'est un moment de détente et
c'est pour bien manger et
savourer des bons plats

Restaurant et bar

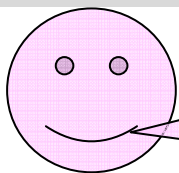
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
38. Réaliser une cuisine de bon niveau gustatif variant les origines les traditions et cultures culinaires	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Le niveau de formation des personnels de cuisine et l'entretien de leur formation sont assurés</p> <p><input type="checkbox"/> Le chef de cuisine possède le niveau de formation et l'expérience requise (BT/BTS cuisine + 5 ans d'expérience ou CAP cuisine +10 ans d'expérience)</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> L'équipe de cuisine possède les techniques de base du métier et est capable de réaliser à la fois des plats traditionnels algériens et des plats des pays du bassin méditerranéen</p> <p><input type="checkbox"/> Un fichier de recette est disponible intégrant les nouveaux plats</p> <p><input type="checkbox"/> Le chef de cuisine s'assure de la qualité gustative des plats avant leur départ en salle et rectifie ou fait rectifier le cas échéant certains éléments</p> <p><input type="checkbox"/> Le chef de cuisine demande régulièrement aux clients s'ils sont satisfaits et intègre les remarques</p> <p><input type="checkbox"/> Le maître d'hôtel avec les serveurs observe la clientèle, repère des problèmes, demande aux clients si tout va bien et fait passer l'information en cuisine</p> <p style="text-align: center;">/8 Note de conformité</p>



Un repas c'est un ensemble et je suis sensible à la présentation de la table, des plats et des assiettes

Restaurant et bar

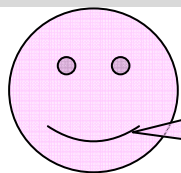
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>39. Soigner la présentation de la table, des plats des assiettes et des verres tout au long du service</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La mise en place des tables doit être faite avec goût et avec les éléments suivants : nappe tissus, serviette tissus, couverts ordonnés selon les règles du service, assiettes, verres... ▪ La table est agrémentée de fleurs coupées ou d'un petit objet décoratif propre. ▪ Le matériel de service utilisé (assiettes, plats, couverts, verres, nappes, sets de table, tasses...) est en bon état (non ébréché, sans usure prononcée...), propre. ▪ La présentation des plats est soignée (décoration, couleur, finition...), absence de trace sur les bords des plats. ▪ Le service à l'assiette en salle assure une présentation des assiettes soignée (décoration, couleur...), sans trace et giclure de sauce sur les bords. 	



Un repas c'est un ensemble et
je suis sensible à la
présentation de la table, des
plats et des assiettes

Restaurant et bar

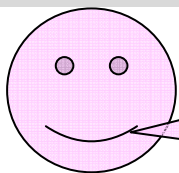
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
39. Soigner la présentation de la table, des plats des assiettes et des verres tout au long du service	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La mise en place des tables est faite avec goût et avec les éléments suivants : nappe tissus, serviette tissus, couverts ordonnés selon les règles du service, assiettes, verres... </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La table est agrémentée de fleurs coupées ou d'un petit objet décoratif propre </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Le matériel de service utilisé (assiettes, plats, couverts, verres, nappes, sets de table, tasses...) est en bon état (non ébréché, sans usure prononcée...), propre. </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La présentation des plats est soignée (décoration, couleur, finition...), absence de trace sur les bords des plats </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Le service à l'assiette et en salle assure une présentation des assiettes soignée (décoration, couleur...), sans trace et giclure de sauce sur les bords. </div> <div style="margin-top: 40px; text-align: center;"> <p>/5 Note de conformité</p> </div>



Le service est le deuxième point fort d'un bon repas, on doit me conseiller, être efficace sans être sur mon dos

Restaurant et bar

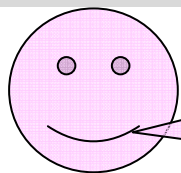
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>40. Soigner le service et être attentif aux clients tout au long du repas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le personnel de service de restaurant a reçu une formation initiale au minimum de niveau CAP ou BT et participe à des formations continues dans la spécialité (découverte de plats régionaux, service des vins...) ▪ Le responsable du service en salle a reçu une formation initiale de niveau minimum BT/BTS ou équivalent et possède une expérience d'au moins 5 ans de métiers dans des restaurants. ▪ Les personnes en charge de la prise de commande conseillent les clients et répondent, à la demande, aux questions sur la composition des plats, le type => doux, épicé, sucré/salé... ▪ Les boissons non alcoolisées et alcoolisées sont conseillées aux clients qui en font la demande en fonction des plats qu'ils ont choisis et les serveurs répondent aux questions (origine, type...) ▪ Les serveurs veillent à l'approvisionnement des clients au cours du repas au niveau du pain mis en corbeille, du remplissage des verres, du sel, poivre... ▪ Le service est professionnel, les serveurs repèrent les manques (de pain...) et anticipent les demandes des clients. Ils agissent efficacement en apportant les plats et assiettes et débarrassant au retour assiettes et plats...terminés. 	



Le service est le deuxième point fort d'un bon repas, on doit me conseiller, être efficace sans être sur mon dos

Restaurant et bar

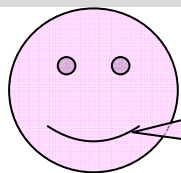
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS <small>Critère respecté : mettre une « X » dans la case</small>
40. Soigner le service et être attentif aux clients tout au long du repas	<input type="checkbox"/> Le niveau de formation des personnels de service de restaurant (minimum CAP,BT) et l'entretien de leur formation sont assurés
Remarques :	<input type="checkbox"/> Le Responsable du service de restaurant possède un niveau de formation (minimum BT/BTS) + 5 ans d'expérience dans des restaurants
	<input type="checkbox"/> Les personnes en charge de la prise de commande sont capable d'expliquer la composition des plats et le type => doux, épicé, sucré/salé...
	<input type="checkbox"/> Les boissons non alcoolisées et alcoolisées sont conseillées aux clients qui en font la demande en fonction des plats
	<input type="checkbox"/> Les serveurs veillent à l'approvisionnement rapide des clients au cours du repas au niveau du pain mis en corbeille, du remplissage des verres, du sel, poivre...
	<input type="checkbox"/> Le service est professionnel, anticipation des demandes des clients, efficacité (apportent les plats et débarrassent ce qui est terminé)
	<div style="text-align: center;">/6 Note de conformité</div>



Si j'arrive ou rentre tard ou que je pars tôt le matin, j'ai envie de pouvoir me restaurer un minimum

Restaurant et bar

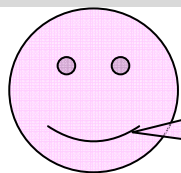
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
41. Proposer une restauration minimum 24 h/24 (établissements d'hôtellerie/restauration)	<p>Le service de restauration minimum offert par l'établissement peut prendre les formes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Un personnel minimum de cuisine et service assure une permanence de restauration proposant une offre limitée de plats 24h/24. ○ Une personne de cuisine assure une permanence de restauration/service 24h/24 avec une petite restauration d'appoint (salades composée, omelette, viande froide, terrine...). ○ Le bar de l'établissement propose des sandwiches, viennoiserie, œufs durs...24 h/24 ○ Un rom-service fonctionne 24 h/24 ○ Un Système de distributeur automatique de boissons fraîches et chaudes et de restauration d'appoint de type gâteaux, viennoiserie, boissons, sandwiches dont la sécurité alimentaire est assurée <p>Remarque : dans ce cas particulier, une ou plusieurs solutions peuvent être mises en œuvre pour respecter le standard</p>	



Si j'arrive ou rentre tard ou que je pars tôt le matin, j'ai envie de pouvoir me restaurer un minimum

Restaurant et bar

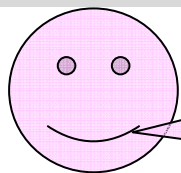
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
41. Proposer une restauration minimum 24 h/24 (établissements d'hôtellerie/restauration)	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p>Attention, plusieurs solutions peuvent répondre au standard : (1)</p> <p><input type="checkbox"/> Un personnel minimum de cuisine et service assure une permanence de restauration proposant une offre limitée de plats 24 h/24</p> <p><input type="checkbox"/> Une personne de cuisine assure une permanence de restauration/service 24 h/24 avec une petite restauration d'appoint</p> <p><input type="checkbox"/> Le bar de l'établissement propose des sandwiches, viennoiserie, œufs durs...24 h/24</p> <p><input type="checkbox"/> Un room-service fonctionne 24 h/ 24</p> <p><input type="checkbox"/> Système de distributeur automatique de boissons fraîches et chaudes et de restauration d'appoint de type gâteaux, viennoiserie, boissons, sandwiches dont la sécurité alimentaire est assurée</p>
Remarques :	
	<p>/1 Note de conformité (1)</p> <p>(1) Au moins un engagement doit être respecté</p>



Je compte sur l'assurance d'une
bonne propreté dans
l'ensemble des espaces de
restauration

Restaurant et bar

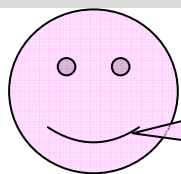
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
42. Assurer la propreté de l'ensemble Cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner et bar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une personne de l'établissement est missionnée par la Direction pour assurer la responsabilité de la propreté de l'ensemble cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner, bar. ▪ Un plan annuel de nettoyage de l'ensemble des locaux, matériels et équipements (nettoyage annuel, trimestriel, mensuel, hebdomadaire et journalier) est établi et appliqué avec un système de suivi. ▪ Un planning d'intervention opérationnel des personnes réalisant le nettoyage est affiché dans les différents lieux concernés et communiqué aux intéressés. ▪ Les produits utilisés pour réaliser le nettoyage sont adaptés aux différents éléments à nettoyer dans l'ensemble cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner, bar (sol, matériel, murs, vitres...). ▪ Les personnels intervenant dans l'ensemble cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner, bar sont sensibilisés au moins une fois par an avec un rappel sur le nettoyage (méthodes, produits, points clés de vigilance, dangers de contamination...) 	<p>La personne responsable de la propreté de l'ensemble cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner, bar doit avoir reçu une formation complète dans ce domaine et assure les responsabilités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Etablir, mettre à jour et faire appliquer un plan annuel de nettoyage applicable à tout l'ensemble ○ Etablir ou faire établir le planning hebdomadaire de nettoyage avec le personnel intervenant aux différentes heures et dans les différents lieux ○ Former les personnels et organiser des formations avec des spécialistes pour les personnels de cet ensemble ○ Réaliser des visites de vérification régulières dans les cuisines, au bar et dans la salle de restaurant petit déjeuner sur les points clé de propreté <p>Un manuel de bonnes pratiques portant sur la propreté et le nettoyage peut être acquis ou créé par l'établissement (aide éventuelle de professionnels) pour être utilisé par le responsable de la propreté (formation des personnels) et les personnels (auto formation)</p>



Je compte sur l'assurance d'une
bonne propreté dans
l'ensemble des espaces de
restauration

Restaurant et bar

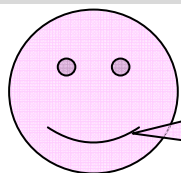
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/>
42. Assurer la propreté de l'ensemble Cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner et bar	<input type="checkbox"/> Une personne de l'établissement est missionnée par la Direction pour assurer la responsabilité de la propreté de l'ensemble cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner, bar.
Remarques :	
	<input type="checkbox"/> Un plan annuel de nettoyage de l'ensemble des locaux, matériels et équipements (nettoyage annuel, trimestriel, mensuel, hebdomadaire et journalier) est établi et appliqué avec un système de suivi <input type="checkbox"/> Un planning opérationnel d'intervention des personnes réalisant le nettoyage est affiché dans les différents lieux concernés et communiqué aux intéressés <input type="checkbox"/> Les produits utilisés pour réaliser le nettoyage sont adaptés aux différents éléments à nettoyer dans l'ensemble cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner, bar <input type="checkbox"/> Les personnels intervenant dans l'ensemble cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner, bar sont re sensibilisés au moins une fois par an aux éléments clés du nettoyage (méthodes, produits, points de vigilance, cotamination...) <div style="text-align: center;">/5 Note de conformité</div>



Pour moi la sécurité alimentaire n'est pas négociable, je ne veux pas risquer l'intoxication alimentaire

Restaurant et bar

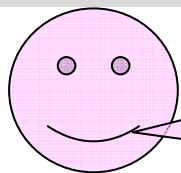
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>43. Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire de la cuisine et dépendances, de la salle de restaurant/petit déjeuner et du bar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La responsabilité hygiène et sécurité alimentaire est attribuée et exercée. ▪ Matériel, équipement, disposition des lieux permettant d'assurer Hygiène et Sécurité Alimentaire (HSA), en particulier (lavabo à commande non manuelle et séchage des mains à usage unique, adaptation de la marche en avant aux locaux, chambres froides permettant de séparer les produits ne devant pas être en contact, affichettes HSA apposées à des endroits clé visibles, légumerie, laboratoires pâtisserie, lavabo, WC...). ▪ L'ensemble des personnels de cuisine restauration bar ont reçu une formation à l'hygiène et la sécurité alimentaire (avec un guide de bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire et sont capables d'expliquer la procédure et l'intérêt du lavage régulier des mains...) ▪ L'étiquetage (avec date/heure) est réalisé pour toutes les denrées périssables utilisées ou transformés en cuisine. ▪ Le système de la marche en avant est adapté aux lieux et mis en œuvre dans le processus de réalisation des activités de cuisine (aucun produit contaminé ne peut se trouver en contact avec un produit sain). ▪ Les bases de la méthode HACCP sont mises en œuvre et en particulier les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Un plan de formation des personnels au Bonnes Pratiques d'Hygiène et de sécurité alimentaire est établi et respecté ○ Un plan de lutte contre les nuisible est établi et respecté ○ Des procédures documentées pour les sujets clés suivants : maintenance du matériel, hygiène du personnel, maîtrise des températures des appareils) 	<p>La personne responsable de l'hygiène et de la sécurité alimentaire doit avoir reçu une formation complète dans ce domaine et assure les responsabilités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Etablir, mettre à jour et faire appliquer un plan annuel hygiène et sécurité alimentaire pour tout le personnel de cuisine/restauration, ○ Former les personnels et organiser des formations avec des spécialistes pour les personnels cuisine et restauration ○ Réaliser des audits réguliers dans les cuisines, au bar et dans la salle de restaurant sur les points clé de l'hygiène et sécurité alimentaire ○ Faire intervenir des spécialistes de divers domaines de la sécurité alimentaire (lutte contre les nuisibles, insectes et rongeurs...) <p>Le chef de cuisine assure la responsabilité de l'hygiène et de la propreté des cuisines et des dépendances (Il peut déléguer cette fonction à une personne de sa brigade tout en gardant la responsabilité en dernier ressort).</p> <p>Tout établissement de restauration peut se procurer, sur Internet, un manuel des Bonnes Pratiques d'Hygiène (BPH) et de sécurité alimentaire qui permet d'organiser des séances de formation continue ou de pratiquer l'auto formation des personnels de cuisine (exemple : "Guide des bonnes pratiques d'hygiène pour établissement de restauration" par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Grand-Duché du Luxembourg.</p>



Pour moi la sécurité alimentaire n'est pas négociable, je ne veux pas risquer l'intoxication alimentaire

Restaurant et bar

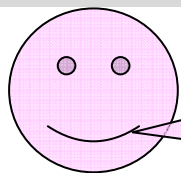
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/>
43. Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire de la cuisine et dépendances, de la salle de restaurant/petit déjeuné et du bar	<input type="checkbox"/> Une personne de l'établissement assure la responsabilité de l'hygiène et sécurité alimentaire Matériel, équipement et disposition des lieux permettent d'assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire (lavabos adaptés, locaux adaptés à la marche en avant, chambres froides adaptées...) : (1)
Remarques :	
	<input type="checkbox"/> <u>Niveau moyen d'HSA</u> (lavabos adaptés, marche en avant organisée « dans le temps », bonnes pratiques de réception/rangement des matières premières, dispositifs de séparation efficace des types de produits dans les réfrigérateurs et chambres froides, bon niveau de maîtrise du non croisement contaminé/produit fini) <input type="checkbox"/> <u>Bon niveau d'HSA</u> (lavabos adaptés, locaux adaptés à la marche en avant, utilisation de bonnes pratiques d'HSA dans les différentes activités de l'ensemble cuisine, matériel de cuisine adapté aux différents domaines, très bon niveau de maîtrise du non croisement contaminé/produit fini) <input type="checkbox"/> Formation des personnels aux différentes composantes de l'Hygiène et Sécurité Alimentaire <input type="checkbox"/> Formation renforcée et rappels sur la procédure et l'intérêt du lavage régulier des mains <input type="checkbox"/> Etiquetage avec date et heure des denrées périssables et produits transformés utilisés en cuisine <input type="checkbox"/> Affichettes aux endroits clés et visibles sur hygiène et sécurité alimentaire <input type="checkbox"/> Plan de formation annuel à l'HSA disponible et appliqué <input type="checkbox"/> Plan de lutte contre les nuisibles disponible et appliqué <input type="checkbox"/> Procédures, maintenance matériel, hygiène des personnels, maîtrise des températures des appareils /9 Note de conformité (1) La réponse peut être : aucune croix lorsque le niveau n'est même pas moyen ou une seule croix dans l'un ou l'autre des niveaux proposés



J'aime bien aller me détendre dans un bar accueillant où je me sente bien avec du confort et une décoration plaisante

Restaurant et bar

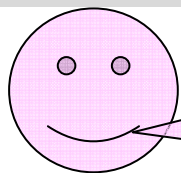
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>44. Mettre à disposition des clients, un bar et/ou cafétéria équipé coordonnant esthétique et décoration</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le style général du bar est en harmonie ou complémentaire avec le style de l'établissement (rustique, moderne, design...) et le style du mobilier est harmonisé en suivant un thème particulier (ex : intimité avec tables basses, orientalisme, modernisme, design, matériaux de la région...). ▪ Le comptoir du bar est suffisamment long pour permettre d'accueillir des clients assis (sur des tabourets hauts) et debout sans impression d'agglutinement. ▪ La salle du bar est équipée de chaises et tables hautes et/ou de fauteuils et tables basses confortables. ▪ La salle du bar est équipée des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Un équipement permettant de diffuser de la musique ○ Un accès à Internet (filaire ou wifi) ▪ Les points lumineux éclairent les différentes parties du bar en privilégiant l'intimité. 	



J'aime bien aller me détendre
dans un bar accueillant où je
me sente bien avec du confort
et une décoration plaisante

Restaurant et bar

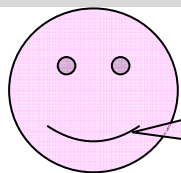
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
44. Mettre à disposition des clients, un bar et/ou cafétéria équipé coordonnant esthétique et décoration	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Le style général, la décoration et le mobilier du bar suivent une ligne directrice (un style) en harmonie ou complémentaire avec celle de l'établissement </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Le comptoir du bar permet des clients assis et debout sans être l'un sur l'autre </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> La salle du bar est équipée de chaises et tables de restaurant et/ou de fauteuils et tables basses confortables </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Le bar utilise un équipement permettant de diffuser de la musique </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> L'accès à l'Internet filaire ou wifi est possible au bar </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Les points lumineux sont adaptés et privilégient l'intimité </div> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> <p>/6 Note de conformité</p> </div>



Je veux un bar équipé, un vrai bar où je vais pouvoir trouver tout ce que j'aime avec une bonne variété de boissons

Restaurant et bar

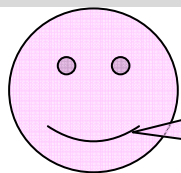
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>45. Proposer une variété de consommations permettant d'accueillir des clients de différentes cultures</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le bar/caféteria propose un choix de boissons alcoolisées et/ou non alcoolisées permettant de satisfaire une clientèle cosmopolite (jus de fruits, sodas, eau minérale plate et gazeuse, café, thé, boissons chocolatée chaude ou froide, bière sans et avec alcool apéritifs, vins en particulier d'Algérie...) ▪ Le barman réalise une variété de cocktails alcoolisés et/ou non alcoolisés. ▪ Des jus de fruit pressés sur place sont proposés aux clients (jus d'oranges, de citrons...) ▪ Les variétés de cafés et de thés utilisées sont choisies pour leur qualité au moins dans le milieu de gamme. ▪ Des glaces sous différentes formes (boules, coupes, bâtonnets...) et avec une variété de parfum sont proposées. ▪ Une restauration minimum est proposée (viennoiserie, sandwiches, œufs durs, part de pizza, parts de tarte...) 	



Je veux un bar équipé, un vrai bar où je vais pouvoir trouver tout ce que j'aime avec une bonne variété de boissons

Restaurant et bar

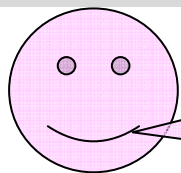
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
45. Proposer une variété de consommations permettant d'accueillir des clients de différentes cultures	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Le bar/caféteria propose un choix de boissons alcoolisées et/ou non alcoolisées permettant de satisfaire une clientèle cosmopolite</p> <p><input type="checkbox"/> Le barman réalise une variété de cocktails alcoolisés et/ou non alcoolisés</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> Des jus de fruit pressés sur place sont proposés aux clients</p> <p><input type="checkbox"/> Les variétés de café et de thé utilisées sont choisies au moins dans le milieu de gamme de qualité</p> <p><input type="checkbox"/> Des glaces sous différentes formes sont proposées aux clients</p> <p><input type="checkbox"/> Une restauration minimum est proposée</p> <p style="text-align: center;">/6 Note de conformité</p>



Un bar c'est un lieu de rencontre, de détente, c'est une ambiance ou on se sent bien souvent grâce au barman(aid)

Restaurant et bar

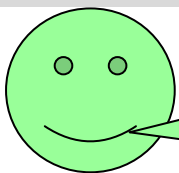
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>46. Assurer la convivialité et l'animation du bar</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le barman accueille les clients avec le sourire et le bonjour, il peut appeler par le nom et/ou le prénom les clients qui viennent régulièrement. ▪ Le barman anime le bar par son professionnalisme (façon de servir les boissons, façon de fabriquer les cocktails...), il possède une expérience et des compétences spécifiques (service, connaissance des différentes boissons, gestion de la télévision et musique, rapidité du service...) ▪ Des petits « grignotages » sont offerts aux clients avec leur consommation (cacahuètes, mignardise...) ▪ Un fond musical varié, de qualité et renouvelé régulièrement est diffusé dans le bar en s'appuyant sur une collection de CD ou d'enregistrements disponibles s'enrichissant régulièrement. 	



Un bar c'est un lieu de rencontre, de détente, c'est une ambiance ou on se sent bien souvent grâce au barman(aid)

Restaurant et bar

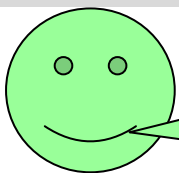
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
46. Assurer la convivialité et l'animation du bar	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Le barman accueil les clients avec le sourire et le bonjour, il peut appeler par le nom et/ou le prénom les clients qui viennent régulièrement</p> <p><input type="checkbox"/> Le barman anime le bar par son professionnalisme (façon de servir les boissons, façon de fabriquer les cocktails...)</p> <p><input type="checkbox"/> Des petits « grignotages » sont offerts aux clients avec leur consommation (cacahuètes, mignardise...)</p> <p><input type="checkbox"/> Un fond musical varié de qualité et renouvelé régulièrement est diffusé dans le bar</p>
Remarques :	
	<p style="text-align: center;">/4 Note de conformité</p>



**J'espère que l'établissement
respecte l'environnement et
pense à l'avenir**

Environnement et développement durables

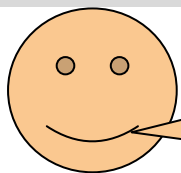
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
47. Prendre en compte l'environnement et le développement durable dans la gestion de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La gestion des déchets est organisée (tri sélectif pour des catégories de produits valorisables), local poubelle organisé, propre et désinfecté, isolation des produits polluants dans des récipients adaptés et enlèvement par des sociétés spécialisées. ▪ Mise en œuvre d'un système d'économie d'énergie et de l'eau (réglage et entretien des appareils de chauffage et climatisation, robinets économiseurs d'eau...). ▪ Le développement durable de l'activité s'appuie sur une fidélisation des personnels et un renouvellement de l'offre de l'établissement tenant compte des évolutions de fond des attentes clients et tendances du marché du tourisme ▪ L'emploi local de proximité est favorisé du haut en bas de la hiérarchie ▪ La sensibilisation et la formation du personnel aux questions de protection de l'environnement et de développement durable sont organisées. 	



J'espère que l'établissement respecte l'environnement et pense à l'avenir

Environnement et développement durables

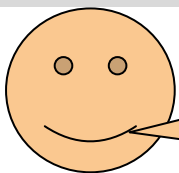
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
<p>47. Prendre en compte l'environnement et le développement durable dans la gestion de l'établissement</p>	<p>Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> La gestion des déchets est organisée (tri sélectifs produits valorisables), local poubelle propre et désinfecté, isolation de produits polluants dans des récipients adaptés et enlèvement par spécialistes</p> <p><input type="checkbox"/> Mise en œuvre d'un système d'économie d'énergie et de l'eau</p>
<p>Remarques :</p>	
	<p>Le développement durable de l'activité de l'établissement s'appuie sur :</p> <p><input type="checkbox"/> Une fidélisation du personnel (contrats à durée indéterminée ou saisonniers renouvelés, conditions de travail...)</p> <p><input type="checkbox"/> Un renouvellement de l'offre de produits adapté aux nouvelles exigences et tendances du marché</p> <p><input type="checkbox"/> L'emploi local de proximité est favorisé du haut en bas de la hiérarchie</p> <p><input type="checkbox"/> La sensibilisation et la formation du personnel aux questions de protection de l'environnement et de développement durable sont organisées</p> <p>/6 Note de conformité</p>



Est-ce qu'ils ont un système qui permet de réaliser des prestations de qualité dans la durée ?

Démarche qualité

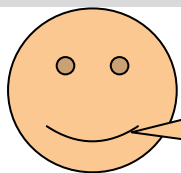
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
48. Organiser et mettre en œuvre une démarche qualité globale de l'établissement pour satisfaire les clients	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un responsable de la qualité de l'ensemble des prestations de l'établissement est nommé pour animer la démarche. ▪ Des correspondants qualité "métiers" sont désignés dans les différentes prestations de l'établissement (Accueil, hébergement, restauration,...) pour veiller à la mise en œuvre des actions qualité par profession. ▪ Un plan d'actions qualité annuel est établi par le responsable qualité en relation avec la direction et les responsables des différentes prestations (accueil, hébergement, restauration, bar, détente...) ▪ Des procédures sont élaborées et mises en œuvre sur des points à risque et pour préciser certaines méthodes à suivre afin de respecter : les standards du PQT Algérie, les autres standards internes et les obligations réglementaires. ▪ Une revue de Direction semestrielle de la démarche qualité de l'établissement est réalisée pour faire le point sur l'avancement des actions d'amélioration, le fonctionnement et les résultats du questionnaire de réactivité et l'enquête annuelle, le fonctionnement global du système qualité... 	<p>Le responsable qualité de l'établissement a les principales missions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il établit le plan qualité annuel en relation avec la Direction et les autres cadres de l'établissement, ▪ Il forme les personnels à la qualité et notamment aux standards qualité du PQT, ▪ Il organise le fonctionnement régulier des enquêtes de satisfaction (questionnaire de réactivité hebdomadaire, enquête annuelle) ▪ Il analyse les résultats de la satisfaction clients (questionnaire de réactivité, enquête annuelle, registre des réclamations) et anime des groupes d'amélioration jusqu'à la résolution des problèmes. ▪ Il organise des évaluations et audits réguliers de l'application des standards du PQT ; ▪ Il rend compte à la Direction et alerte celle-ci en cas de problème dégradant la satisfaction clients. <p>Les correspondants qualité métiers sont les relais opérationnels de la démarche qualité au sein des différentes professions de l'établissement.</p> <p>Parmi les obligations légales à respecter il y a celle-ci qui est directement liée à la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ « Un registre des réclamations visible, coté et paraphé par l'administration du tourisme est mis à disposition des clients (Art. 67 de la loi du 6 janvier 1999 : règles relatives à l'hôtellerie) ».



Est-ce qu'ils ont un système qui permet de réaliser des prestations de qualité dans la durée ?

Démarche qualité

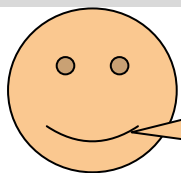
STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
48. Organiser et mettre en œuvre une démarche qualité globale de l'établissement pour satisfaire les clients	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Une personne assure la responsabilité de la démarche qualité de l'établissement</p> <p><input type="checkbox"/> Des correspondants qualité par métier sont nommés et assurent le relais de la démarche sur le terrain</p>
Remarques :	
	<p><input type="checkbox"/> Un plan d'actions qualité annuel est disponible et mis en œuvre</p> <p><input type="checkbox"/> Des procédures sont élaborées et appliquées sur les points à risque des prestations (ex : hygiène (corporelle...) et sécurité alimentaire, évacuation en cas d'incendie..., application des standards qualité...)</p> <p><input type="checkbox"/> Une revue de Direction semestrielle de la démarche qualité fonctionne et prend des décisions d'actions</p> <p style="text-align: center;">/5 Note de conformité</p>



Est-ce qu'ils ont un système qui permet de réaliser des prestations de qualité dans la durée ?

Démarche qualité

STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations
<p>49. Réaliser les actions fondamentales inscrivant la démarche qualité dans la durée</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des actions de sensibilisation et de formations à la démarche qualité sont organisées pour tout le personnel et en particulier les standards et engagements qualité du PQT sont expliqués et valorisés. ▪ Un système de réactivité aux problèmes rencontrés pendant le séjour des clients fonctionne (captage des problèmes à la réception... système de mise en place de solutions immédiates d'amélioration) ▪ Des évaluations et audits réguliers des différentes prestations de l'établissement sont réalisés pour vérifier l'application des standards et engagements qualité du label PQT Algérie et d'autres standards internes et obligations réglementaires de l'hôtellerie restauration. ▪ Une enquête de satisfaction clients détaillant tous les points sensibles des prestations, est réalisée au moins une fois par an et analysée pour déterminer et mettre en œuvre les améliorations faisant partie du plan d'actions qualité et constituer le baromètre annuel de satisfaction clients. ▪ L'application des standards qualité du PQT est vérifiée et obligatoire par la méthode du client mystère. ▪ Le registre des réclamations est mis à disposition des clients et son contenu est analysé pour mettre en place des actions d'amélioration. 	<p>Parmi les obligations légales à respecter il y a celle-ci qui est directement liée à la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ « Un registre des réclamations visible, coté et paraphé par l'administration du tourisme doit être mis à disposition des clients (Art. 67 de la loi du 6 janvier 1999 fixant les règles relatives à l'hôtellerie) ».



Est-ce qu'ils ont un système qui permet de réaliser des prestations de qualité dans la durée ?

Démarche qualité

STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS
49. Réaliser les actions fondamentales inscrivant la démarche qualité dans la durée	<p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p>
Remarques :	
	<div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Des formations à la démarche qualité sont organisées pour les personnels </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Un système de réactivité aux problèmes rencontrés pendant le séjour des clients fonctionne (captage des problèmes à la réception... système de mise en place de solutions immédiates d'amélioration) </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Des évaluations et audits réguliers sont organisés pour vérifier l'application des standards et obligations légales </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Une enquête de satisfaction clients annuelle détaillée, alimente un baromètre de satisfaction annuel </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> L'application de certains standards qualité dans la durée est vérifiée par la méthode du "client mystère" </div> <div style="margin-top: 20px;"> <input type="checkbox"/> Le contenu du registre obligatoire des réclamations clients est analysé pour mettre en place des actions d'amélioration </div> <div style="margin-top: 20px; text-align: center;"> <p>/6 Note de conformité</p> </div>

Contributions des professionnels à l'élaboration du Référentiel

- Hôtel El Aurassi d'Alger
- Hôtel IBIS d'Alger
- Restaurant jardin secret de Tizi-Ouzou
- Groupe EDEN Hôtel d'Algérie
- Hôtel Albert 1^{er} d'Alger
- Fédération Nationale de l'Hôtellerie