



Filière : Hôtellerie

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

La démarche qualité doit :

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

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

Les ENQ en gris appartiennent au Tronc Commun à toutes les filières.

Les ENQ sur fond blanc sont les ENQ spécifiques à la filière.

Les ENQ suivis d'un * doivent faire l'objet d'un audit documentaire. Des fiches types sont fournies par la DGCIS.

I - PROMOTION

1

Au moins 2 moyens de communication sont utilisés (presse, et/ou radio/TV, et/ou sites Internet partenaires, et /ou autres) et à différents niveaux (local et/ou régional, et/ou départemental, et/ou national, et/ou international).

Cette politique de communication* est à auditer au niveau de l'établissement.

2

En cas d'audit de reconduction, conformément à la charte graphique:

- la plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'établissement,
- le logo Qualité Tourisme™ est présent sur les supports papier et sur le site internet,
- la démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet et il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.

L'établissement réalise un support de communication. La matérialisation du support n'est pas obligatoire (exemples de supports autorisés: applications smart phone, brochure papier ou téléchargeable, flyer...), il contient, a minima:

- le nom
- l'adresse
- le numéro de téléphone
- le site internet
- les périodes d'ouvertures de l'établissement
- les prestations et services offerts
- les tarifs présentés de manière claire et compréhensible
- les moyens d'accès et les possibilités de stationnement
- les coordonnées GPS
- l'adresse courriel

3 - les modalités de réservation et d'annulation

- les moyens de paiement acceptés
- les marques/labels dont dispose l'établissement, avec le cas échéant, un renvoi vers le site internet idoine
- les conditions et limites d'accessibilité des prestations pour les personnes en situation de handicap
- le classement

Si une carte de visite/flyer est à la disposition du client à l'accueil ou lui est remise lors de son départ de l'établissement, celle-ci mentionne:

- le nom
- l'adresse
- le numéro de téléphone
- les périodes d'ouvertures de l'établissement
- le site internet / l'adresse courriel

La conception graphique est soignée et présente des visuels représentatifs de l'offre.

Le support est à jour.

L'établissement tient à jour un site internet dédié (site individuel ou site hébergé) permettant de connaître :

- le nom
- l'adresse
- le numéro de téléphone
- les périodes d'ouvertures de l'établissement
- les prestations et services offerts,
- les tarifs présentés de manière claire et compréhensible pour les tarifs
- les moyens d'accès et les possibilités de stationnement (un plan d'accès est téléchargeable.)
- les coordonnées GPS
- l'adresse courriel

4

- les modalités de réservation et d'annulation
- les moyens de paiement acceptés.

- les marques/labels dont dispose l'établissement, avec le cas échéant, un renvoi vers le site internet idoine
- les conditions et limites d'accessibilité des prestations pour les personnes en situation de handicap
- le classement

La conception graphique est soignée et présente des visuels représentatifs de l'offre.

Ce support est à jour.

Il est possible de réserver par mail et de recevoir une confirmation de réservation par mail.

II - RESERVATION / DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS EN AMONT DE LA PRESTATION

- 5 Le téléphone doit être décroché rapidement : maximum 5 sonneries ou un message téléphonique s'enclenche au bout de ces 5 sonneries.
Le message indique l'identité de l'établissement, les horaires ou périodes d'ouverture ou le client est renvoyé vers un autre numéro ou vers un site internet.
- 6 Au téléphone, le personnel doit accueillir le client de manière aimable et conviviale, en utilisant systématiquement les formules de politesse adaptées.
S'il doit être mis en attente, le client en est préalablement informé de façon aimable.
L'identité de l'établissement doit être précisée dans la formule d'accueil.
- 7 Les informations orales transmises aux clients sont précises et complètes et correspondent à la demande du client.
- 8 Dans le cadre d'une réservation téléphonique et/ou sur site :
-l'ensemble des éléments nécessaires au bon accueil du client et à la prise en compte de ses attentes est demandé (exemples: nombre de personnes, présence d'enfants, âge des enfants, animaux, date et heure d'arrivée, orthographe du nom, numéro de téléphone, courriel, explications spontanées concernant l'accès à l'établissement, modalités d'annulation ...),
-la reformulation détaillée de la réservation est réalisée de manière formelle.
- 9 Dans le cadre d'une réservation téléphonique, en cas d'indisponibilité, le client est réorienté prioritairement vers un établissement du réseau Qualité Tourisme™, vers le site internet de Qualité Tourisme™ ou vers l'Office de Tourisme.
- 10 Dans le cadre d'une demande :
- de renseignements spécifiques (ex: réservation de groupes, accueil personne en situation de handicap),
- de l'envoi de documentation (descriptif des prestations de l'établissement et des services),
- d'une confirmation de réservation (les conditions d'annulation sont précisées),
les informations transmises par écrit (courriel ou courrier) sont précises, complètes et à jour.
Les réponses sont personnalisées.
Elles sont envoyées sous 48h par SMS et/ou courriel, et/ou courrier.

III - ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - EXTERIEURS - SIGNALISATION

- 11 Si autorisée, une signalisation d'accès au site est visible, lisible et uniforme, à proximité de l'établissement.
- 12 Si l'établissement dispose d'un parking privé, le stationnement est adapté à la fréquentation touristique du lieu et aux modes de transport utilisés (voitures, deux-roues, car, ...).
Si le site ne dispose pas de parking privé, les zones de stationnement publiques ou privées et leur éloignement doivent être indiqués (lors de la réservation, sur les brochures, sur le site internet...).
- 13 L'ensemble des extérieurs de l'établissement qui relèvent de son exploitation est entretenu (chemins d'accès, parking, façades, éclairages, abords immédiats, entrée).
Si autorisés, des poubelles et des cendriers sont présents et vidés régulièrement.
Même si l'entrée est sur le domaine public, elle est entretenue.

14	<p>Les extérieurs de l'établissement sont, dans la mesure du possible, agrémentés de jardinières et/ou espaces verts et offrent une zone ombragée.</p> <p>Si les extérieurs sont aménagés, ils doivent être équipés d'un mobilier propre et en très bon état.</p>
15	<p>Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade du bâtiment sont visibles, lisibles, propres et actualisées.</p> <p>Si l'accès à l'établissement pour les personnes en situation de handicap moteur est différent de l'accès principal, celui-ci doit être indiqué depuis l'extérieur.</p>
16	<p>Les informations réglementaires et utiles aux clients sont affichées en évidence à l'extérieur. Elles doivent être visibles, lisibles, bien présentées, propres et actualisées. Elles comprennent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prix, - horaires, - périodes d'ouverture, - moyens de paiement, - langues étrangères pratiquées..., - présence du panneau de classement, - cartes menus... .
IV - ACCUEIL - PRISE EN CHARGE - DEPART	
17	<p>A son arrivée, le client est accueilli de manière aimable et souriante. Le personnel emploie systématiquement des formules de politesse adaptées.</p>
18	<p>La prise en charge du client est :</p> <ul style="list-style-type: none"> - adaptée aux différents types de clientèles (familles, personnes en situation de handicap, touristes étrangers, touristes d'affaires, groupes..) et à leurs besoins (prise en compte de la réservation ou collecte et recherche d'informations, possibilité de s'asseoir), - rapide (si le personnel est au téléphone ou en cas d'affluence, il adresse un signe de reconnaissance au client), - professionnelle (attitude, maîtrise de l'environnement...).
19	<p>La tenue et la présentation du personnel d'accueil sont soignées, propres et permettent d'identifier celui-ci facilement.</p>
20	<p>L'ensemble du personnel est disponible et attentif tout au long de la prestation, en face à face ou au téléphone.</p>
21	<p>Le personnel doit être joignable (présence d'une personne, ou numéro d'urgence remis à l'accueil et présent dans les chambres) 24h/24.</p>
22	<p>Le personnel d'accueil présente les services annexes à l'établissement, leurs conditions d'accessibilité et de sécurité (horaires, tarifs, conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite, accès et sécurité pour les enfants, activités de loisirs...).</p>
23	<p>Le client est accompagné et assisté dans son installation ou des indications claires lui sont données pour se rendre jusqu'à sa chambre.</p> <p>La prise en charge des bagages est obligatoire pour les personnes en situation de handicap ou nécessitant une aide particulière (personnes surchargées, avec poussette, personnes âgées...).</p>

24 L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap : déficientes visuelles, auditives, mentales, et personnes à mobilité réduite (existence d'un support de sensibilisation signé du personnel*).
Cet ENQ est validé si le prestataire est labellisé "tourisme et handicap" pour au moins deux handicaps.

25 A la fin de la prestation, le personnel interroge oralement le client sur sa satisfaction et l'incite à remplir le questionnaire de satisfaction sur place ou sur le site internet.

26 La facturation est claire, précise, conforme aux prestations achetées et vérifiée avec le client, le cas échéant.
Les formalités de départ sont rapides.
Au-delà des espèces qui sont obligatoires, au moins un autre moyen de paiement est accepté.

27 Le personnel remercie aimablement et salue le client lors du départ.

V - ESPACES COMMUNS

V - a - Locaux communs

28 L'espace d'accueil-réception est ordonné, propre, en très bon état, bien éclairé et offre une température agréable,

29 La signalétique interne est propre, en très bon état, homogène et cohérente.

30 Les informations utiles et réglementaires sont présentes, de façon lisible et visible, sur un support adapté propre et en très bon état
- tarif/ prix des services,
- horaires,
- consignes de sécurité,
- moyens de paiement acceptés...
-origine de la viande.

31 Les parties communes sont propres, en très bon état, et bien éclairées (couloirs, ascenseurs, escaliers).

32 Des services complémentaires sont disponibles :
- trousse de premier secours,
- adaptateurs,
- coffre fort.

Au moins deux services optionnels adaptés (à la gamme) : accès à un ordinateur, kit hygiène, bureau de change, autres... .

33 Il existe un espace salon propre, en très bon état et confortable (télévision , journaux et magazines récents, canapé, fauteuils...).

34 Au moins 1 moyen de communication vers l'extérieur est mis à la disposition du client.
(exemples: téléphone de l'établissement disponible 24h/24h, connexion internet/ wifi, fax, borne internet...)

V - b - Salle de petit déjeuner

- 35 Le petit-déjeuner est servi en salle dans un espace dédié ou dans la salle de restauration.
La salle, le mobilier et la vaisselle sont propres, en très bon état et harmonisés.
- 36 Les produits sont de qualité, et servis à une température adéquate pour leur consommation (jus de fruits servis frais, boissons chaudes mais non brûlantes...).
- 37 Si un buffet est proposé, celui-ci est bien présenté et suffisamment et régulièrement approvisionné. Il est varié (viennoiseries, céréales, yaourts, pain, beurre, confiture, miel, boissons chaudes et froides, charcuterie, fromages, œufs...).
- 38 Une possibilité de restauration légère est proposée à toute heure, afin que les personnes arrivant tard puissent se restaurer (exemples: horaires de service flexibles, plateaux repas...).
A défaut , un distributeur approvisionné (ex: biscuits, barres chocolatées, chips...) et en état de fonctionnement est à disposition du client.
- Un distributeur automatique de boissons froides et/ou chaudes est mis à disposition (il est obligatoire s'il n'y a pas de bar ou de minibar ou un plateau de courtoisie).

V - c - Sanitaires communs

- 39 Les sanitaires sont dotés des équipements nécessaires au confort du client :
- lavabo avec eau chaude et eau froide,
- robinet mélangeur,
- papier hygiénique en quantité suffisante,
- distributeur de savon,
- essuie-mains,
- poubelle avec couvercle,
- brosse WC,
- miroir,
- patères.
Les sanitaires et les équipements doivent demeurer propres et en très bon état à tout moment de la journée.
- 40 Les revêtements muraux, sols et plafonds et la robinetterie sont propres et en très bon état.
Les joints ne présentent aucune trace de moisissure.
- 41 Les sanitaires sont bien éclairés.
Les sanitaires intérieurs offrent une température agréable.
- 42 Le système d'évacuation et de distribution des fluides est en très bon état de fonctionnement (exemples: bon débit d'eau chaude, évacuation des eaux usées efficace, pas de fuite, chasse d'eau en très bon état ...).
- 43 Les sanitaires sont bien ventilés (exemples: VMC, ouverture/fenêtre, extraction d'air, absence de mauvaises odeurs...). Les bouches d'aération et de ventilation sont propres.
- 44 Les sanitaires sont équipés pour l'accès aux personnes à mobilité réduite, en fonction de la réglementation en vigueur.
Leur accessibilité est préservée en tout temps.

VI - CHAMBRE

45 La surface et l'agencement de la chambre permettent de se déplacer aisément.

46 La décoration et le mobilier sont propres, soignés et accordés.

47 La chambre est équipée comme suit:

- au moins une table de chevet,
- une penderie ou un système équivalent,
- au moins 5 cintres de qualité et uniformes,
- un rangement étagé à plat pour le linge,
- au moins un porte-bagages,
- au moins une corbeille,
- des assises correspondant au nombre d'occupants,
- une table ou un bureau ,
- un miroir et un miroir en pied (si un seul peut-être installé, le miroir en pied prévaut).

48 La literie est confortable, propre et en très bon état.
Elle comporte un matelas recouvert d'une housse et d'un protège-matelas.
Le linge de lit (draps, taies d'oreillers, protège-matelas, housses, sous-taies) est propre et en très bon état (pas de déchirures ou de tâches). Il est changé après chaque passage client ou pour un même client à partir de 3 nuitées.
Les accessoires de literie (couverture/couettes, oreillers, traversins) sont propres et en très bon état.

49 Des éléments de confort divers, propres et en bon état de fonctionnement sont mis à disposition du client:

- téléphone,
- réveil (ou service de réveil),
- nécessaire à correspondance/sous mains, stylo+bloc-notes,
- télévision couleur réglée, avec télécommande en état de fonctionnement et accès câble,
- serrure en bon état de fonctionnement, judas, système de verrouillage interne,
- une affichette "ne pas déranger".

Et au moins un élément de confort supplémentaire parmi les trois suivants:

- minibar bien achalandé,
- plateau de courtoisie (bouilloire et tasses avec thé et/ou café),
- accès Internet sécurisé,
- système de verrouillage complémentaire.

50	<p>Des services complémentaires obligatoires sont portés à la connaissance du client de manière écrite et sont accessibles sur demande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un adaptateur, - un coffre-fort, - un kit hygiène, - une trousse de premiers secours, - un lit supplémentaire pour bébé, - une couverture supplémentaire, - un oreiller supplémentaire, - du matériel de repassage. <p>3 services complémentaires sont accessibles sur demande parmi les suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un nécessaire à couture, - un nécessaire à cirage, - prêt d'un parapluie, - prêt de livres, d'un jeu de cartes/ de société, - des lunettes-loupes.
51	<p>Les revêtements muraux, sols et plafonds, les portes, les fenêtres et les vitres doivent être propres et en très bon état.</p>
52	<p>La chambre est équipée d'un système d'éclairage et électrique performant en divers points. Il se constitue: - d'un point lumineux sur le bureau ou la table, - d'un éclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant, - un interrupteur à éclairage central près du lit, - d' au moins deux prises de courant libre (ou adaptés au nombre d'occupants).</p> <p>L'éclairage général de la chambre et l'ensemble des équipements électriques sont en très bon état de fonctionnement.</p> <p>La chambre dispose d'une occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.).</p>
53	<p>La chambre doit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - avoir un système d'aération et de ventilation performant et silencieux, - être équipée d'un thermostat afin de permettre au client de régler la température (chauffage ou climatisation).
54	<p>La chambre doit être dotée d'une isolation phonique performante.</p> <p>Si les fenêtres sont orientées vers un environnement bruyant, elles sont équipées d'un double vitrage ou d'un système à isolation phonique.</p>
55	<p>Les affichages sur les consignes de sécurité doivent être visibles, propres, en très bon état et actualisés.</p>

VII - SANITAIRES PRIVES

Les toilettes doivent être dotées des équipements nécessaires au confort du client :

- papier hygiénique en quantité suffisante + un rouleau supplémentaire,
- poubelle avec couvercle,
- 56 - brosse WC.

Ces équipements sont propres et en très bon état.

La salle de bain doit être dotée des équipements nécessaires au confort du client:

- douche/baignoire,
- miroir + miroir grossissant rétractable,
- porte-serviettes/radiateur porte-serviettes,
- chauffage/radiateur porte-serviettes,
- rideau de douche ou pare douche,
- tapis de bain lavable,
- 57 - patères,
- des produits d'accueil : savon, gel douche, shampoing (de préférence des distributeurs),
- un sèche-cheveux,
- verre à dents a minima en plastique rigide,
- articles de toilette divers (bonnet de douche...),
- une boîte de mouchoirs,
- un lavabo.

11 éléments sur les 13 doivent être audités au minimum.

58 Le linge de toilette est propre, en très bon état, disponible en quantité suffisante (deux serviettes par personne dont une serviette de bain).

Il est possible d'obtenir du linge de toilette supplémentaire.

Le système d'évacuation et de distribution des fluides doit être optimal et détartré:

- 59 - bon débit d'eau chaude,
- évacuation des eaux usées efficace,
- chasse d'eau et robinetterie en très bon état (pas de fuite...).

60 Les revêtements muraux, sols et plafonds, les portes, les fenêtres, les vitres et la robinetterie sont propres et en très bon état.

Les joints ne présentent aucune trace de moisissure.

La salle de bain doit être bien ventilée/aérée :

- 61 - ouverture/fenêtre ou extraction d'air/VMC,
- absence de mauvaises odeurs.

62 L'éclairage de la salle de bain doit être suffisant et en bon état de fonctionnement et comprendre au moins 2 points lumineux dont 1 sur le lavabo ainsi qu'une prise de courant rasoir.

VIII - BAR (si existant)

- 63 Le personnel du bar est constitué d'au moins une personne qualifiée (titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle "restaurant" ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence). En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base d'une période de trois ans.
- 64 Le bar est décoré et aménagé de façon à le rendre accueillant et confortable (mobilier homogène et confortable, lumière agréable, absence d'odeurs désagréables ...).
La présentation des boissons est organisée et attractive.
L'ensemble est propre et en très bon état.
- 65 Le comptoir ainsi que l'arrière du bar sont en très bon état, propres et ordonnés.
- 66 Les revêtements muraux, sols, plafonds, fenêtres et vitres sont propres et en très bon état.
- 67 L'aménagement de l'espace permet une bonne gestion de l'acoustique.
- 68 La vaisselle utilisée (verres, tasses, carafes...) est adaptée, propre et en très bon état.
- 69 La presse du jour est disponible.
- 70 Le temps d'attente pour être servi ne dépasse pas 5 minutes ou le barman fait signe au client qu'il l'a vu et qu'il arrive dès qu'il est disponible.
- 71 Les boissons alcoolisées sont servies avec des biscuits apéritifs. Un verre d'eau fraîche est proposé à la commande d'un café.
- 72 Le choix des boissons est diversifié et inclut au moins un cocktail classique.

IX - PRISE EN CHARGE DES ENFANTS

- Si présence d'une aire/d'une zone de jeu à la disposition des enfants , elle est propre et en très bon état.
- 73 Un affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile) précisant l'âge des enfants pouvant utiliser ces jeux est parfaitement visible, lisible, propre et en très bon état.
- 74 Des équipements pour bébés et enfants sont mis à la disposition du client (chaise haute, table à langer, possibilité de réchauffer la nourriture, lit pour enfant...).
- Un espace, si possible individualisé, est réservé au change et à l'alimentation du nourrisson.
- Les équipements et l'espace réservé sont propres et en très bon état.
- 75 Proposition spontanée des activités et des services spécifiques aux enfants.

X - EQUIPEMENTS de loisir DE PLEIN AIR/ ANIMATION INTERIEURE (si existants)

Au moins 1 équipement de loisir intérieur et / ou extérieur est mis à la disposition des clients. Par exemple: piscine (extérieure et/ou intérieure), tennis, mini golf spa, espace massage, sauna, jacuzzi, billard, salle de jeu ...

- 76 L'ensemble de ces équipements est entretenu régulièrement, propre et en très bon état.
Si l'établissement est doté d'une plage privée, celle-ci est régulièrement entretenue, propre, en très bon état et surveillée.

Les consignes de sécurité relatives à l'utilisation des équipements de loisir sont clairement affichées, détaillées et actualisées.

- 77 (exemple: au-delà de la réglementation en vigueur pour les piscines, une information sur la nécessité de surveillance des enfants par leurs parents doit être affichée.)
L'affichage des informations est clair et celles-ci sont détaillées et actualisées.

- 78 Si du matériel de loisirs est proposé en location ou prêt, celui-ci est propre et en très bon état.

- 79 Si des activités de loisir sont proposées sur le site, cette offre est de qualité et en cohérence avec les attentes des clientèles accueillies et s'adaptent à leurs différents niveaux de pratique.

- 80 Les informations relatives au déroulement de ces animations et/ou activités sont visibles, détaillées et actualisées.

XI - MAITRISE DES LANGUES ETRANGERES

En l'absence d'une fréquentation étrangère significative, l'anglais est la deuxième langue employée, ou une autre langue relevant d'un bassin-clientèle pertinent.

- 81 L'établissement doit adapter ses outils de communication et de médiation à sa fréquentation étrangère.

- 82 Le site internet est traduit au moins en une langue étrangère.

- 83 Les réponses au téléphone/courrier/messages électroniques peuvent être effectuées au moins en une langue étrangère.

- 84 Le message du répondeur téléphonique doit rappeler les horaires d'ouvertures au moins en une langue étrangère.

- 85 La documentation transmise/envoyée ou à disposition sur place est éditée au moins en une langue étrangère [un document bilingue (français+langue étrangère) ou deux documents distincts (l'un en français, l'autre dans une langue étrangère)].

- 86 Les affichages règlementaires (d'information) extérieurs/intérieurs sont édités au moins en une langue étrangère (consignes de sécurité...).

- 87 Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.

- 88 L'information et la prise en charge du client peut être faite, à tout moment, au moins en une langue étrangère dans la plage horaire où le service est assuré.

89 Le questionnaire de satisfaction est bilingue, ou des questionnaires traduits dans des langues différentes sont disponibles.

90 Le personnel d'accueil est en mesure d'assurer une transaction commerciale au moins en une langue étrangère.

91 La carte des menus est traduite au moins en une langue étrangère.

XII - Satisfaction clientèle

92 Un correspondant qualité est identifié : suivi des réclamations, centralisation des enquêtes de satisfaction, suivi des actions correctives.

Une attention particulière est portée aux sites internet d'opinion: l'établissement assure un suivi* de son e-réputation.

93 Le traitement et l'analyse des questionnaires de satisfaction sont réguliers et conformes aux exigences Qualité Tourisme™ * et au dossier de candidature du délégataire.

94 L'établissement est doté d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues*. Le traitement est régulier, les réponses sont transmises rapidement, conformément aux exigences Qualité Tourisme™ et au dossier de candidature du délégataire.

XIII - DEVELOPPEMENT DURABLE

XIII - a - Gestion environnementale

95 L'établissement informe ses clients sur ses engagements en matière de développement durable, notamment sur les pratiques visant :

- à économiser l'eau,
- à économiser l'énergie et à l'utiliser de façon rationnelle,
- à la gestion des déchets.

Les clients sont incités par des affichages à participer à la politique mise en œuvre par l'établissement.

Mise en place du tri sélectif lorsqu'il existe dans la commune:

- le tri sélectif est organisé: emballages/verre/piles
- le personnel pratique le tri sélectif (formation, note interne, affichage...). Les clients sont incités à trier les déchets dans les parties communes et dans les locaux privés (affichage)

96 Mise en place d'au moins une mesure* permettant de gérer et de réduire la production de déchets, notamment:

- utilisation de piles rechargeables, autant que possible,
- les produits d'accueil et de consommation recyclables, et/ou réemployables et en format collectif sont privilégiés aux produits jetables et aux doses individuelles,
- les formats collectifs des contenants des boissons sont privilégiés aux format individuels (aluminium /plastique),
- autres mesures.

Mise en place d'au moins deux mesures de réduction de la consommation énergétique et/ou de la consommation de l'eau, notamment :

- détecteurs de mouvements/ minuterie/cellule photo électrique,
- coupe circuit général *dans chacune des chambres*, contrôle automatique du chauffage/climatisation,
- isolation performante : mise en place de double vitrage,
- réducteurs de débit sur les douches/robinets,
- chasses d'eau à double débit,
- arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes.

97 L'établissement favorise une politique d'achat* pour des produits présentant une faible nocivité pour l'environnement:

- ampoules basse-consommation de classe énergétique A,
- serviettes en coton non blanchies au chlore, serviettes en papier contenant 30% de matières recyclées,
- papier recyclé,
- produits écocertifiés, autant que possible,
- favorise les produits réemployables et recyclables (ex: gobelets lavables).

Le personnel est sensibilisé/formé à la gestion économe de l'eau et de l'énergie (formation, note interne, affichage...).

La consommation d'eau et d'énergie sont mesurées et enregistrées (mensuellement, annuellement...) et les pics de consommation analysés.

98 L'établissement a prévu de mettre en place une mesure supplémentaire* (réduction consommation énergie /eau/production déchet) dans les trois années dans le cadre de ses travaux de rénovation ou de gestion environnementale.

XIII - b - Développement économique

99 L'établissement a mis en place une politique marketing* adaptée à sa clientèle et mis en place des outils perçus par sa clientèle: actions de fidélisation, promotion.

XIII - c - Dimension sociale

100 Le personnel de l'établissement a une bonne connaissance de

- de l'entreprise
- du poste auquel il est affecté
- de la démarche qualité
- des engagements en matière de développement durable

XIII - d - Intégration régionale

L'établissement valorise les activités permettant la découverte de la région et des richesses locales (ou le cas échéant, dans le cadre de relations privilégiées avec un autre prestataire). Par exemple: patrimoine culturel, naturel et bâti, excursions, activités sportives, évènements culturels et animations locales, visites d'entreprises locales (artisanat local, et production locale).

101 Cette promotion se fait par le biais:

- de bornes interactives ou
- d'un accès internet (sites pré-enregistrés) ou
- d'un point information : classeur/présentoir.

Une carte du territoire est affichée ou accessible pour présenter les points d'intérêt touristiques.

102	<p>Le personnel a une bonne connaissance:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la région et en fait une présentation valorisante, - des attractions touristiques locales.
103	<p>L'établissement est intégré à l'économie locale*et le fait savoir au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en proposant des produits issus de la production régionale ou de la production de produits locaux de saison, - en favorisant les circuits courts - rayon de 160km- (tenue à jour d'une liste des prestataires locaux et des contrats durables).
104	<p>Le personnel est en mesure d'orienter le client vers d'autres prestataires de services* (loueurs de vélos, guides, restaurateurs, taxis, activités sportives, associations de protection et de valorisation du patrimoine ...), prioritairement vers d'autres prestataires Qualité Tourisme™ (fichier fourni par le réseau délégataire).</p> <p>Le professionnel a mis en place des relations privilégiées (hébergement, restauration, autres activités...) pour faciliter le séjour de ses clients.</p> <p>Le prestataire est en mesure d'indiquer les services basiques de proximité: poste, banque, médecin, dentiste, commerce, bureau de change... .</p>