



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

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



Ministère du Tourisme et de l'Artisanat

Plan Qualité Tourisme (PQT)

Référentiel des standards et engagements qualité 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 11 - Management et développement
- p 12 - Gérer les finances et la qualité des achats
- p 16 - Assurer une fonction marketing, vente et communication
- p 20 - Entretien de l'établissement et assurer des services généraux
- p 22 - Gérer les ressources humaines
- p 26 - Accueillir et accompagner les clients
- p 34 - Restauration et bar
- p 56 - Environnement et développement durable
- p 58 - Démarche qualité
- p 62 - 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 : l'accueil, les compétences du personnel, la communication et l'information, le confort, la propreté et l'entretien des lieux, la valorisation des ressources locales, l'environnement, la démarche 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,
2. Suivre une démarche qualité basée sur un contrôle externe,
3. Mettre en place une cellule permanente chargée de l'audit interne,
4. Etre conforme aux conditions d'exercice de l'activité,
5. Etre conforme aux règles d'hygiène et de sécurité,
6. Intégrer la dimension environnementale,
7. Mettre en place un système de prise en charge et de traitement des réclamations émanant de la clientèle.

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 REFERENTIEL 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 - ... | Le contenu de la formation du personnel affecté au petit déjeuner comprend en particulier : <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 Remarques : | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le personnel est compétent et efficace <input type="checkbox"/> Du matériel spécifique permet de tenir les produits à bonne température <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <p>/5 note de conformité au standard</p> |

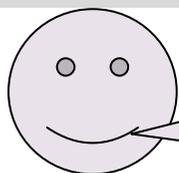
Fonction du produit réalisée pour les clients

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

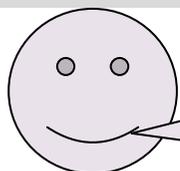
Note de conformité au standard client



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

Management et développement de l'établissement

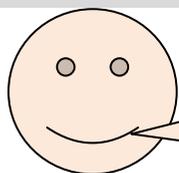
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|--|--|
| <p>1. Manager l'établissement en définissant les types de produits, les clientèles associées et l'organisation</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La Direction défini et formalise ses domaines d'activité stratégiques sous forme de couples « produits/marché » (spécialités du restaurant, poisson, viande, plats traditionnels, cuisine méditerranéenne... et type de clientèle, affaire, touristes locaux, touriste étrangers, clientèle locale, classe de pouvoir d'achat... (1)) ▪ La Direction s'entoure des principaux cadres de l'établissement pour participer à l'animation des équipes du restaurant. ▪ L'organisation des brigades de cuisine et de service de restaurant est définie et mise en œuvre par la Direction ▪ Un système de tableau de bord de pilotage de l'activité permet de suivre mensuellement l'activité du restaurant ▪ Les cadres de l'établissement sont responsabilisés sur des résultats, ▪ La direction fixe au moins une fois par an des objectifs d'amélioration qualité qui sont déployés dans les différentes équipes ▪ La Direction s'implique directement dans l'animation des équipes en cuisine et en salle de restaurant ▪ Une réunion de l'encadrement est organisée mensuellement pour suivre l'activité, vérifier l'application des objectifs qualité et résoudre les problèmes ▪ Au moins 2 réunions annuelles de l'ensemble du personnel sont organisées pour faire le point sur l'activité et décider d'améliorations éventuelles | <p>(1) Le management de l'établissement est un point clé de la réussite économique et une bonne définition des couples produits/marchés est indispensable</p> |



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

Management et développement de l'établissement

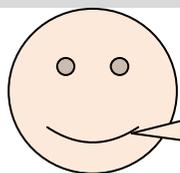
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|---|---|
| <p>1. Manager l'établissement en définissant les types de produits, les clientèles associées et l'organisation</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La Direction défini et formalise ses domaines d'activité stratégiques sous forme de couples « produits/marché », poisson, viande, plats traditionnels... et type de clientèle, affaire, touristes locaux ou étrangers... <input type="checkbox"/> La Direction s'entoure des principaux cadres de l'établissement pour participer à l'animation des équipes du restaurant. |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'organisation des brigades de cuisine et de service de restaurant est définie et mise en œuvre par la Direction <input type="checkbox"/> Un système de tableau de bord de pilotage de l'activité permet de suivre mensuellement l'activité du restaurant <input type="checkbox"/> Les cadres de l'établissement sont responsabilisés sur des résultats, <input type="checkbox"/> La direction fixe au moins une fois par an des objectifs d'amélioration qualité déployés dans les différentes équipes <input type="checkbox"/> La Direction s'implique directement dans l'animation des équipes en cuisine et en salle de restaurant <input type="checkbox"/> Une réunion de l'encadrement est organisée mensuellement pour suivre l'activité, vérifier l'application des objectifs qualité et résoudre les problèmes <input type="checkbox"/> Au moins 2 réunions annuelles de l'ensemble du personnel sont organisées pour faire le point sur l'activité et décider d'améliorations éventuelles <p style="text-align: center;">/9 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

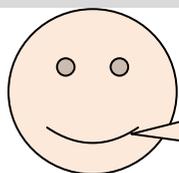
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|--|--------------------------------|
| <p>2. Le budget annuel en charges et recettes est établi et son exécution est suivie</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le 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 annuel comprend des lignes de dépenses d'amélioration et d'investissement prenant en compte l'évolution des attentes des clients et le renouvellement des produits ▪ 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

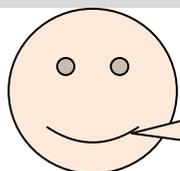
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|--|---|
| <p>2. Le budget annuel en charges et recettes est établi et son exécution est suivie</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> 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 annuel comprend des lignes de dépenses d'amélioration et d'investissement prenant en compte l'évolution des attentes des clients et le renouvellement des produits</p> |
| <p>Remarques :</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 style="text-align: center;">/4 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

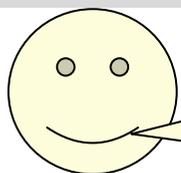
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|---|--------------------------------|
| <p>3. Les achats et commandes de matières premières, matériel et prestations sont réalisés avec efficacité (qualité, coût, délais)</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 (qualité, quantité, coût, délais de livraison...) ▪ 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 |
|---|---|
| <p>3. Les achats et commandes de matières premières, matériel et prestations sont réalisés avec efficacité (qualité, coûts, délai)</p> | <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 fixant les caractéristiques des produits ou prestations de service demandés</p> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <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>4. La fonction « écoute clients » et adaptation des produits à leurs attentes est mise en œuvre</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La fonction « écoute clients » est attribuée et est assurée par une personne de l'établissement à titre principal ou à temps partagé ▪ L'établissement consulte des études ou revues spécialisées sur les évolutions de la demande de la clientèle de restaurant. ▪ 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 de la connaissance 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. ▪ Un document synthétique des éléments clés de l'écoute clients de l'établissement est établi et consultable (segments de clientèle quantifiés, clientèles stratégiques, évolutions de la demande...) | <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>4. La fonction « écoute clients » et adaptation des produits à leurs attentes est mise en œuvre</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> La fonction «écoute clients est attribuée et est assurée par une personne de l'établissement à titre principal ou à temps partagé</p> <p><input type="checkbox"/> L'établissement consulte des études et revues spécialisées sur les évolutions de la demande de la clientèle de restaurant</p> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <p><input type="checkbox"/> Un système de captage des attentes clients fonctionne et donne lieu à une formalisation périodique</p> <p><input type="checkbox"/> Réalisation d'actions d'amélioration des prestations à partir d'études des attentes clients</p> <p><input type="checkbox"/> Création de nouveaux produits ou prestations répondant à l'évolution des attentes clients</p> <p><input type="checkbox"/> La typologie des segments de clientèle de l'établissement est identifiée et quantifiée</p> <p><input type="checkbox"/> Un document synthétise les éléments clés de « l'écoute clients » de l'établissement</p> <p style="text-align: center;">/7 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

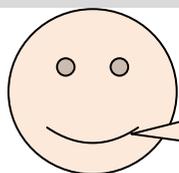
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|--|--|
| <p>5. Organiser et mettre en œuvre la communication, la promotion et les ventes de l'établissement</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une personne de l'établissement 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 magazines locaux et ou régionaux ▪ L'établissement possède un site web actualisé où sont présentés les différentes prestations réalisées par le restaurant (carte, menus, formules spécifiques mariages, évènements familiaux ou professionnels...) ▪ La communication de l'établissement est ciblée sur les principaux segments de clientèle ▪ L'établissement est présent dans au moins un guide local, régional ou national de présentation des restaurants | <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, évènements 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

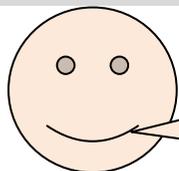
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|--|--|
| <p>5. Organiser et mettre en œuvre la communication, la promotion et les ventes de l'établissement</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Un (e) responsable de la promotion de l'établissement est désigné et assume sa mission</p> <p><input type="checkbox"/> Des publicités sont passées au moins 2 fois par an dans la presse ou des magazines locaux ou régionaux</p> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <p><input type="checkbox"/> L'établissement possède un site web actualisé présentant ses prestations</p> <p><input type="checkbox"/> La communication de l'établissement est ciblée sur les principaux segments de clientèle</p> <p><input type="checkbox"/> L'établissement est présent dans au moins un guide local, régional ou national de présentation des restaurants</p> <p style="text-align: center;">/4 Note de conformité</p> |



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

Entretien l'établissement et assurer les services généraux

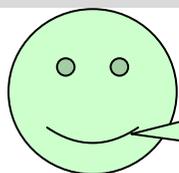
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|---|--------------------------------|
| <p>6. Le patrimoine de l'établissement est préservé et entretenu</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ La responsabilité de l'entretien et réparation des différentes composantes de l'établissement est attribuée et assurée ▪ 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...) ▪ La lutte contre les nuisibles (rongeurs et insectes) est mise en œuvre. ▪ 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

Entretien l'établissement et assurer les services généraux

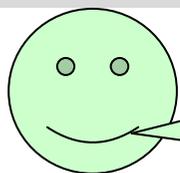
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|---|---|
| <p>6. Le patrimoine de l'établissement est préservé et entretenu</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> La responsabilité de l'entretien et réparation des différentes composantes de l'établissement est attribuée et assurée</p> <p><input type="checkbox"/> Un plan d'entretien pluriannuel est établi et décliné en plan d'entretien opérationnel annuel</p> |
| <p>Remarques :</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><input type="checkbox"/> La lutte contre les nuisibles (rongeurs et insectes) est mise en œuvre</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;">/7 Note de conformité</p> |



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

Gérer les ressources humaines

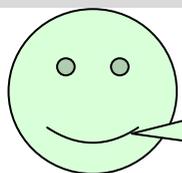
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|---|--------------------------------|
| <p>7. Manager et administrer les personnels de l'établissement, entretenir leurs compétences</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une fiche de poste indiquant les missions du salarié et les principales activités qu'il doit réaliser est remise à tout nouvel embauché ▪ L'établissement possède un dossier administratif pour chaque personnel, complet et à jour (CV, évolution salariale, formations réalisées... + évaluations annuelles, changement de poste...) ▪ L'encadrement de l'établissement sensibilise et forme les personnels à la qualité des prestations aux clients et au respect des standards clients ▪ Un système de progression de carrière et des rémunérations fonctionne en prenant en compte les résultats des personnes, l'évolution de leurs compétences et leur ancienneté dans l'établissement ▪ 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 ▪ Un plan de formation annuel est établi et mis en œuvre après identification des besoins des différents personnels ▪ Les rémunérations des personnels sont versées à échéance régulière à une date déterminée du mois | <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 |
|---|---|
| <p>7. Manager et administrer les personnels de l'établissement, entretenir leurs compétences</p> | <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"/> 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"/> L'établissement possède un dossier administratif pour chaque personnel, complet et à jour (CV, évolution salariale, formations réalisées... + évaluations annuelles, changement de poste...) |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'encadrement de l'établissement sensibilise et forme les personnels à la qualité et aux standards clients <input type="checkbox"/> Un système de progression de carrière et 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"/> Une évaluation annuelle des personnels de l'établissement est réalisée par la hiérarchie (fixation d'objectifs de progrès, propositions de formation, décision d'évolution de salaire) <input type="checkbox"/> Un plan de formation annuel est établi et mis en œuvre après identification des besoins <input type="checkbox"/> Les rémunérations des personnels sont versées à échéance régulière à une date déterminée du mois <p style="text-align: center;">/7 Note de conformité</p> |



L'apparence et l'hygiène du personnel sont un premier signe de qualité qui me rassure

Gérer les ressources humaines

| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|--|--|--------------------------------|
| <p>8. Mettre en œuvre une logique de tenue et d'hygiène des personnels selon leurs fonctions respectives</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un système de vêtements de travail obligatoires, tenus propres, est mis en œuvre pour chacune des catégories de personnel, permettant une distinction de celles-ci. ▪ Le personnel en contact avec les clients porte un badge indiquant au moins le prénom de la personne ▪ Les personnes en contact avec les clients respectent les règles d'apparence physique et vestimentaire (maquillage, rasage, coiffure, ongle, chaussures cirées, cravates,...) ▪ Les personnels sont attentifs au respect d'une hygiène corporelle liée à la profession ▪ L'établissement met à la disposition des différents personnels des vestiaires permettant de déposer de manière sécurisée leurs effets personnels pour adopter la tenue correspondant à leur fonction. ▪ L'établissement met à disposition des blocs sanitaires en nombre suffisant comprenant des toilettes, des lavabos et des douches utilisés par les différents personnels. | |



L'apparence et l'hygiène du personnel sont un premier signe de qualité qui me rassure

Gérer les ressources humaines

| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|--|--|
| <p>8. Mettre en œuvre une logique de tenue et d'hygiène des personnels selon leurs fonctions respectives</p> | <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"/> Chacune des catégories de personnel porte des vêtements de travail entretenus et propres conformément au système de distinction mis en œuvre par l'établissement. <input type="checkbox"/> Le personnel en contact avec les clients porte un badge indiquant au moins le prénom de la personne <input type="checkbox"/> Les personnes en contact avec les clients respectent les règles d'apparence physique et vestimentaire (maquillage, rasage, coiffure, ongle, chaussures cirées, cravates,...) <input type="checkbox"/> Les personnels sont attentifs au respect d'une hygiène corporelle liée à la profession <input type="checkbox"/> Des vestiaires permettant aux employés de déposer de manière sécurisée leurs effets personnels sont disponibles pour adopter la tenue correspondant à leurs fonctions respectives <input type="checkbox"/> Des blocs sanitaires, en nombre suffisant, comprenant des toilettes, des lavabos et des douches sont mis à la disposition des différents personnels |
| <p>Remarques</p> | |
| | <p style="text-align: center;">/6 Note de conformité</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 | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|--|---|
| <p>9. Assurer un bon accueil et un traitement efficace des réservations de tables faites sous différentes formes</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ La personne qui prend les réservations téléphoniques ou au restaurant, demande le nombre de personnes, l'heure d'arrivée prévue (présence d'enfants...) et reformule les éléments pour une compréhension réciproque ▪ L'accueil dans le restaurant ou au téléphone est réalisé au moins en arabe, français et anglais technique. (1) ▪ Une personne du restaurant est responsabilisée pour traiter les demandes de réservation reçues par courrier électronique, fax ou postal ▪ Les réponses aux demandes de réservation électroniques, fax ou postales sont traitées dans les 12 h suivant leur réception ▪ 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 maximum jusqu'à laquelle la réservation est maintenue. ▪ Durant les heures de fermeture du restaurant, une annonce téléphonique donne les jours et horaires d'ouverture et de service. | <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 |
|---|--|
| <p>9. Assurer un bon accueil et un traitement efficace des réservations de tables faites sous différentes formes</p> | <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"/> 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"/> La personne qui prend les réservations téléphoniques ou au restaurant, demande le nombre de personnes, l'heure d'arrivée prévue (présence d'enfants...) et reformule les éléments <input type="checkbox"/> L'accueil dans l'établissement et téléphonique est réalisé au moins en arabe, français et anglais technique <input type="checkbox"/> Une personne du restaurant est missionnée pour répondre aux demandes de réservation par courrier électronique, fax ou postal. <input type="checkbox"/> Les réponses aux demandes de réservation électroniques, fax ou postales sont traitées dans les 12 h suivant leur réception <input type="checkbox"/> Une information est donnée sur la nécessité de verser des arrhes et/ou de confirmer la réservation quelques jours avant <input type="checkbox"/> Le client est informé de l'heure maximum jusqu'à laquelle la réservation est maintenue <input type="checkbox"/> Durant les heures de fermeture du restaurant, une annonce téléphonique donne les jours et horaires d'ouverture et de service |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <p style="text-align: center;">/9 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 |
|---|--|---|
| <p>10. Veiller à la présence d'une signalétique de l'établissement et des informations extérieures facilitant la venue des clients</p> | <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. ▪ La carte des plats et des menus avec les tarifs est apposée à l'extérieur de l'établissement dans un endroit visible | <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

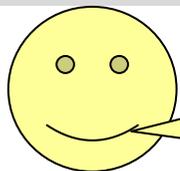
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|--|---|
| <p>10. Veiller à la présence d'une signalétique de l'établissement et des informations extérieures facilitant la venue des clients</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input 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> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <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><input type="checkbox"/> Une carte des plats et menus avec les prix est apposée à l'extérieur, visible et à jour</p> <p style="text-align: center;">/5 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 |
|---|---|--|
| <p>11. Disposer et entretenir des abords et des extérieurs mettant en valeur l'établissement</p> | <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 1/3 de la capacité d'hébergement de l'établissement). ▪ Les extérieurs (abords, parking, entrée, enseigne) doivent bénéficier d'un éclairage suffisant sans recoin restant dans l'ombre. ▪ 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. (1) <p>(*). Lorsqu'il n'y a pas d'extérieur appartenant à l'établissement ces deux indicateurs sont barrés.</p> | <p>(1) 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 |
|---|--|
| <p>11. Disposer et entretenir des abords et des extérieurs mettant en valeur l'établissement</p> | <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 1/3 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> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <p><input type="checkbox"/> (*)Les extérieurs possédés par l'établissement sont aménagés et équipés de mobilier de terrasse.</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> |



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

Accueil et accompagnement des clients

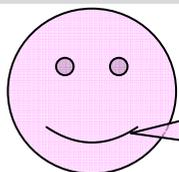
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|--|---|--------------------------------|
| <p>12. Disposer de toilettes hommes/femmes signalées, bien équipées et propres</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le restaurant dispose de 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 ○ Toilettes accessibles aux personnes en fauteuil roulant ○ 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

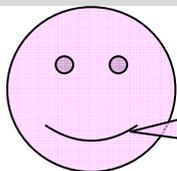
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|--|---|
| <p>12. Disposer de toilettes hommes/femmes signalées, bien équipées et propres</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Présence d'au moins 2 WC séparés dans les parties communes avec une signalétique Hommes, Femmes <input type="checkbox"/> Les toilettes sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant |
| <p>Remarques :</p> | <ul style="list-style-type: none"> <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;">/6 Note de conformité</p> |



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

Restaurant et bar

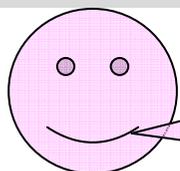
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|--|---|--|
| <p>13. Assurer de manière professionnelle l'accueil des clients au restaurant</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les clients sont accueillis à l'entrée 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. ▪ 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

Restaurant et bar

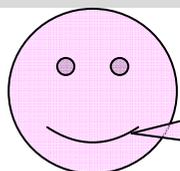
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|--|---|
| <p>13. Assurer de manière professionnelle l'accueil des clients au restaurant</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Les clients sont accueillis à l'entrée du restaurant avec bonjour, sourire, bienvenue...</p> <p><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</p> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <p><input type="checkbox"/> En cas d'affluence avec toutes les tables occupées, les clients sont gérés pour les faire patienter</p> <p><input type="checkbox"/> La tenue et la présentation corporelle des personnes d'accueil est correcte</p> <p><input type="checkbox"/> Le personnel peut accueillir en arabe et en français et au moins 1 personne peut accueillir en anglais technique</p> <p style="text-align: center;">/5 Note de conformité</p> |



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

Restaurant et bar

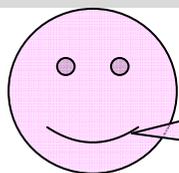
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|--|--------------------------------|
| <p>14. Mettre à disposition des clients une salle de restaurant coordonnant esthétique et décoration et facile d'accès</p> | <ul style="list-style-type: 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 ▪ Le restaurant est équipé de chaises hautes pour l'accueil de jeunes enfants | |



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

Restaurant et bar

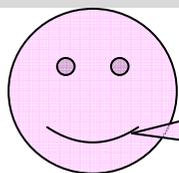
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|--|--|
| <p>14. Mettre à disposition des clients une salle de restaurant coordonnant esthétique et décoration et facile d'accès</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La salle de restaurant est personnalisée avec une ligne de décoration particulière <input type="checkbox"/> Une touche locale est utilisée pour situer le restaurant dans son contexte géographique. <input type="checkbox"/> L'aménagement et les matériels utilisés rendent la salle accueillante, chaleureuse, conviviale et confortable, ventilée et avec un éclairage adapté <input type="checkbox"/> L'ameublement, tables et chaise, mobilier spécifique est coordonné avec le cadre général de la salle de restaurant <input type="checkbox"/> La salle de restaurant comporte une décoration harmonieuse (tableaux, photos, fleurs, objets artisanaux, autres...) <input type="checkbox"/> Les personnes en fauteuil roulant peuvent accéder au restaurant en autonomie <input type="checkbox"/> Présence de chaises hautes pour l'accueil des jeunes enfants <p style="text-align: center;">/7 Note de conformité</p> |



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

Restaurant et bar

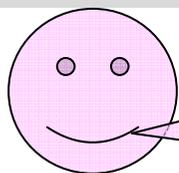
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|--|--|---|
| <p>15. Proposer des cartes propres, comportant une variété de plats et boissons ainsi qu'une offre journalière renouvelée</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

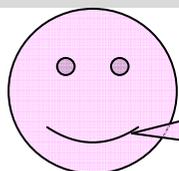
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|---|--|
| <p>15. Proposer des cartes propres, comportant une variété de plats et boissons ainsi qu'une offre journalière renouvelée</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les cartes des plats et menus et des boissons sont soignées, attractives, lisibles, et propres <input type="checkbox"/> Les menus sont traduits en Français et en Anglais <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 <input type="checkbox"/> Le restaurant doit proposer un plat principal du jour <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 <input type="checkbox"/> La carte des plats et menus propose une offre spécifique pour les enfants et les végétariens. <input type="checkbox"/> Les menus proposés tiennent compte des règles de l'équilibre alimentaire <p style="text-align: center;">/7 Note de conformité</p> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | |



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

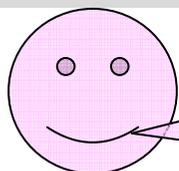
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|--|---|--------------------------------|
| <p>16. Réaliser une cuisine de bon niveau gustatif variant les origines les traditions et cultures culinaires</p> | <ul style="list-style-type: 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

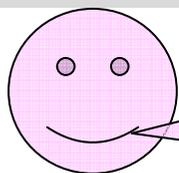
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|--|---|
| <p>16. Réaliser une cuisine de bon niveau gustatif variant les origines les traditions et cultures culinaires</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <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> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <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 recettes 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

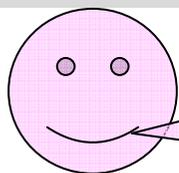
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|--|--------------------------------|
| <p>17. Soigner la présentation de la table, des plats des assiettes et des verres tout au long du service</p> | <ul style="list-style-type: 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

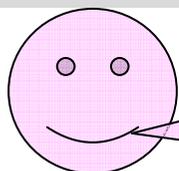
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|---|---|
| <p>17. Soigner la présentation de la table, des plats des assiettes et des verres tout au long du service</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><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...</p> <p><input type="checkbox"/> La table est agrémentée de fleurs coupées ou d'un petit objet décoratif propre</p> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <p><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.</p> <p><input type="checkbox"/> La présentation des plats est soignée (décoration, couleur, finition...), absence de trace sur les bords des plats</p> <p><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.</p> <p style="text-align: center;">/5 Note de conformité</p> |



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

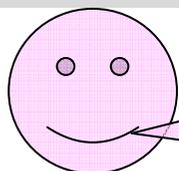
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|--|---|--------------------------------|
| <p>18. Soigner le service et être attentif aux clients tout au long du repas</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le personnel 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

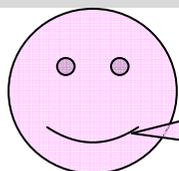
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/> |
|--|--|
| <p>18. Soigner le service et être attentif aux clients tout au long du repas</p> | <p><input type="checkbox"/> Le niveau de formation des personnels de service de restaurant (minimum CAP,BT) et l'entretien de leur formation sont assurés</p> |
| <p>Remarques :</p> | <p><input type="checkbox"/> Le Responsable du service de restaurant possède un niveau de formation (minimum BT/BTS) + 5 ans d'expérience dans des restaurants</p> |
| | <p><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...)</p> <p><input type="checkbox"/> Les boissons non alcoolisées et alcoolisées sont conseillées aux clients qui en font la demande en fonction des plats</p> <p><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...</p> <p><input type="checkbox"/> Le service est professionnel, anticipation des demandes des clients, efficacité (apportent les plats et débarrassent ce qui est terminé</p> <p style="text-align: center;">/6 Note de conformité</p> |



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

Restaurant et bar

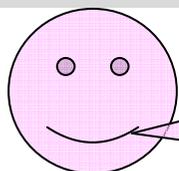
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|--|---|
| <p>19. Assurer la propreté de l'ensemble Cuisine, salle de restaurant et bar</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une personne de l'établissement est missionnée 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

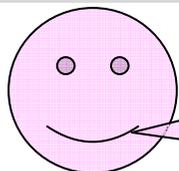
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/> |
|---|--|
| <p>19. Assurer la propreté de l'ensemble Cuisine, salle de restaurant et bar</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une personne 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. <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 |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <ul style="list-style-type: none"> <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 sensibilisés au moins une fois par an aux éléments clés du nettoyage (méthodes, produits, points de vigilance, cotamination...) <p style="text-align: center;">/5 Note de conformité</p> |



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

Restaurant et bar

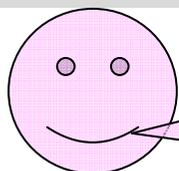
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|--|--|---|
| <p>20. Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire de la cuisine et dépendances, de la salle de restaurant et du bar</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

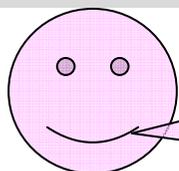
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/> |
|---|--|
| <p>20. Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire de la cuisine et dépendances, de la salle de restaurant et du bar</p> | <p><input type="checkbox"/> Une personne de l'établissement assure la responsabilité de l'Hygiène et Sécurité Alimentaire (HSA)</p> <p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <u>Niveau moyen d'HSA</u> (lavabos adapté, 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) <ul style="list-style-type: none"> <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 <p>/9 Note de conformité</p> <p>(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</p> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | |



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

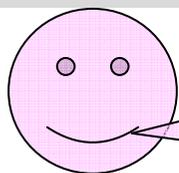
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|---|--|
| <p>21. Mettre à disposition des clients, un bar et/ou cafétéria équipé coordonnant esthétique et décoration (1)</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le style 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 de restaurant 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. | <p>(1) Certains restaurants font le choix de ne pas avoir de bar ou seulement pour faire patienter des clients en cas d'affluence.</p> <p>Dans ce cas les 3 standards dédiés au bar ne sont pas valides et il n'est pas nécessaire de contrôler les engagements.</p> |



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

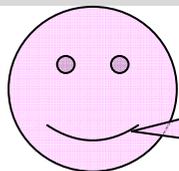
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|--|---|
| <p>21. Mettre à disposition des clients, un bar et/ou cafétéria équipé coordonnant esthétique et décoration</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><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</p> <p><input type="checkbox"/> Le comptoir du bar permet des clients assis et debout sans être l'un sur l'autre</p> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <p><input type="checkbox"/> La salle du bar est équipée de chaises et tables de restaurant et/ou de fauteuils et tables basses confortables</p> <p><input type="checkbox"/> Le bar utilise un équipement permettant de diffuser de la musique</p> <p><input type="checkbox"/> L'accès à l'Internet filaire ou wifi est possible au bar</p> <p><input type="checkbox"/> Les points lumineux sont adaptés et privilégient l'intimité</p> <p style="text-align: center;">/6 Note de conformité</p> |



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

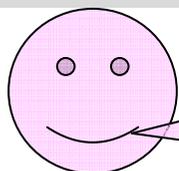
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|---|--|--|
| <p>22. Proposer une variété de consommations permettant d'accueillir des clients de différentes cultures</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le bar/caféteria 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...) | <p>(1) Voir standard précédent page 49</p> |



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

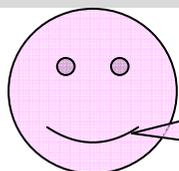
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|--|--|
| <p>22. Proposer une variété de consommations permettant d'accueillir des clients de différentes cultures</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input 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> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <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>23. 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. | <p>(1) Voir standard page 49</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 | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|---|---|
| <p>23. Assurer la convivialité et l'animation du bar</p> | <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>Remarques :</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> <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

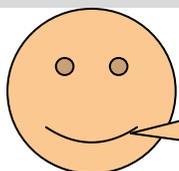
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|--|---|--------------------------------|
| <p>24. Prendre en compte l'environnement et le développement durable dans la gestion de l'établissement</p> | <ul style="list-style-type: 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

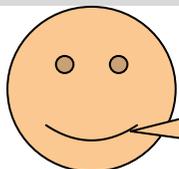
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|---|--|
| <p>24. Prendre en compte l'environnement et le développement durable dans la gestion de l'établissement</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input 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 style="text-align: center;">/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

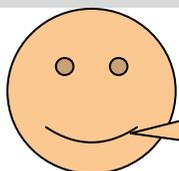
| STANDARD CLIENT | Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants : | Commentaires et préconisations |
|--|---|---|
| <p>25. Organiser et mettre en œuvre une démarche qualité globale de l'établissement pour satisfaire les clients</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un responsable de la qualité de l'ensemble des prestations de l'établissement est nommé pour animer la démarche. ▪ Quelques axes d'actions d'amélioration qualité sont établis chaque année par le responsable qualité en relation avec l'encadrement de l'établissement ▪ 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, l'hygiène et la sécurité alimentaire... ▪ 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 système de réactivité, 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 les axes d'amélioration qualité annuels en relation avec l'encadrement de l'établissement, ▪ Il forme les personnels à la qualité et notamment aux standards qualité du PQT, ▪ Il analyse la satisfaction clients (registre des commentaires clients) 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. |



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

Démarche qualité

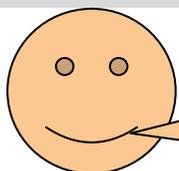
| STANDARD CLIENT | INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLIENTS |
|---|--|
| <p>25. Organiser et mettre en œuvre une démarche qualité globale de l'établissement pour satisfaire les clients</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Une personne assure la responsabilité de la démarche qualité de l'établissement <input type="checkbox"/> Quelques axes d'action qualité sont définis annuellement, formalisé et mis en œuvre |
| <p>Remarques :</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Des procédures sont élaborées et appliquées sur les points à risque des prestations (ex : hygiène (corporelle...) et sécurité alimentaire, application des standards qualité...) <input type="checkbox"/> Une revue de Direction semestrielle de la démarche qualité fonctionne et prend des décisions d'actions |
| | <p style="text-align: center;">/4 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>26. 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 par les clients pendant la semaine fonctionne (captage des problèmes pendant le service... 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 la restauration. ▪ L'application des standards qualité du PQT est vérifiée et obligatoire par la méthode du client mystère. ▪ Un registre des commentaires est proposés aux clients et son contenu est analysé pour mettre en place des actions d'amélioration. (1) | <p>(1) Parmi les obligations légales à respecter dans l'hôtellerie 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 |
|--|---|
| <p>26. Réaliser les actions fondamentales inscrivant la démarche qualité dans la durée</p> | <p style="text-align: right;">Critère respecté : mettre une « X » dans la case <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Des formations à la démarche qualité sont organisées pour les personnels</p> <p><input type="checkbox"/> Un système de réactivité aux problèmes soulevés par les clients pendant la semaine fonctionne (captage des problèmes pendant le service... système de mise en place de solutions immédiates d'amélioration)</p> |
| <p>Remarques :</p> | |
| | <p><input type="checkbox"/> Des évaluations et audits réguliers sont organisés pour vérifier l'application des standards et obligations légales</p> <p><input type="checkbox"/> L'application de certains standards qualité dans la durée est vérifiée par la méthode du "client mystère"</p> <p><input type="checkbox"/> Le contenu d'un registre de commentaires proposé aux clients est analysé pour mettre en place des actions d'amélioration</p> <p style="text-align: center;">/5 Note de conformité</p> |

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