



MINISTÈRE DU TOURISME



REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

Union-Discipline-Travail

LA CHARTE QUALITÉ DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE IVOIRIENNE

PREAMBULE

Depuis l'année 2012, l'industrie touristique ivoirienne connaît un essor relativement satisfaisant et commence à se positionner comme un secteur clé du développement social et économique du pays. Sa contribution au pays étant passé de 1.8% en 2010 à 4.8% en 2014, le tourisme ivoirien devrait consolider ces acquis et continuer à s'affirmer comme un maillon essentiel de la vision du Gouvernement de faire de la Côte d'Ivoire un pays émergent à l'horizon 2020.

Ce relatif succès ne doit pas occulter la concurrence de plus en plus rude, aussi bien de la part des pays voisins (Ghana, Burkina Faso) que d'autres destinations sous régionales traditionnelles (Sénégal, Nigeria, Maroc, etc.). Pour maintenir le cap tout en progressant dans cet élan de repositionnement, le tourisme ivoirien doit miser sur certains facteurs et leviers qui pourraient faire la différence.

Pour atteindre les objectifs visés -le décollage du secteur touristique avec un nombre sensiblement croissant de touristes (atteindre 500.000 touristes à l'horizon 2015) -il faut procéder à l'accomplissement d'importants efforts en matière de Qualité. Car, s'il est vrai qu'il faut faire venir les touristes, il est d'autant plus vrai qu'il faut arriver à les fidéliser ! Pour cela, il faut transformer « La destination Côte d'Ivoire » en un « Label Qualité Côte d'Ivoire ».

Dans ce cadre, la Qualité apparaît comme un objectif d'excellence. Car pour être compétitif, il faut répondre exactement aux besoins et attentes des clients. L'enjeu de la Qualité dans le tourisme va au-delà de la satisfaction des clients. Car, la Côte d'Ivoire s'étant engagée à arrimer son économie à celle du reste du monde, le tourisme de demain sera un tourisme essentiellement durable et écologique. La pression, à terme, risque de devenir forte sur le secteur touristique ivoirien afin de se conformer à la charte mondiale du tourisme durable.

L'exercice auquel nous nous adonnons, vise la conception et la rédaction d'une charte Qualité pour le secteur hôtelier et d'une charte Qualité pour le secteur de la restauration en Côte d'Ivoire, qui constituent deux maillons essentiels de la chaîne du tourisme.

Or, s'il est vrai que **la Qualité ne peut et ne doit se réduire à seulement quelques maillons de la chaîne concernée par le tourisme**, il se doit néanmoins, que les établissements hôteliers et de restauration se dotent d'une telle Charte Qualité ou d'un « code de Déontologie Qualité volontaire et responsable ». Ces deux chartes sectorielles pourront constituer une déclaration forte de la part des professionnels de ces secteurs à remettre « **la satisfaction du client** » au centre de leur préoccupation, et tirer toute la profession, voire le reste des maillons de la chaîne du tourisme ivoirien, vers des prestations et des produits de qualité. Elle devra aussi fédérer l'ensemble du gouvernement, et en particulier les différents départements ministériels impliqués dans l'atteinte de cet objectif, autour d'un programme commun et complémentaire.

OBJECTIFS

Objectifs généraux :

L'objectif principal est de mettre en œuvre une dynamique Qualité dans le secteur touristique en général, et les secteurs hôtelier et de la restauration en particulier, répondant à la satisfaction des clients.

Objectifs spécifiques :

- **Eveiller** la sensibilité des professionnels de l'hôtellerie et de la restauration à la qualité ;
- **Accroître** l'engagement Qualité des hôteliers et des restaurateurs envers la clientèle ;

- **Elaborer** deux chartes sectorielles Qualité pour le secteur hôtelier et le secteur de la restauration de Côte d'Ivoire, qui constitueront des feuilles de route communes pour les professionnels, afin d'améliorer la qualité de leurs prestations;
- **Informier et sensibiliser** les hôteliers et les restaurateurs au contenu de ces chartes sectorielles Qualité ;
- **Sensibiliser, intégrer et faire adhérer** les professionnels et les différents départements ministériels impliqués dans le développement du secteur hôtelier et de la restauration de Côte d'Ivoire, dans une dynamique nationale commune ;
- **Satisfaire** les attentes des clients et partenaires des hôteliers et des restaurateurs en matière de la Qualité d'une manière générale, et de service en particulier.

DOMAINES D'APPLICATION

- Qualité de la réservation ;
- Qualité de l'accueil ;
- Qualité de service ;
- Qualité de l'hébergement ;
- Qualité de la restauration ;
- Qualité de l'écoute du client;
- Qualité de l'hygiène ;
- Qualité dans la gestion des exigences clients ;
- Qualité dans la gestion des réclamations clients ;



MINISTÈRE DU TOURISME



REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

Union-Discipline-Travail

LA QUALITÉ DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION TOURISTIQUE

NOTRE CREDO :

- Savoir-faire d'accord, mais savoir-être d'abord ;
- Services rapides d'accord, mais services non précipités ;
- Un accueil personnalisé ;
- Une sécurité garantie des biens et des personnes ;
- Une protection affirmée de l'environnement ;
- Une hygiène rassurante à tout point de vue ;
- Un rapport Qualité/prix assuré ;
- Un personnel présent, mais discret et courtois.

NOS OBJECTIFS :

- Favoriser un séjour agréable invitant à revenir ;
- Diversifier les prestations en alliant tradition et modernité ;
- Mesurer quotidiennement la qualité des services et la satisfaction de la clientèle. ;
- Accroître la rentabilité de l'établissement.

A- ACCESSIBILITE DE L'ETABLISSEMENT

- La signalétique d'accès à l'établissement doit être visible et lisible ;
- Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état ;
- Le stationnement au parking doit être organisé avec des informations fournies sur les possibilités de stationnement.

B- EXTERIEURS DE L'ETABLISSEMENT

- Les extérieurs de l'établissement doivent être propres;
- Les enseignes et signalétiques sur la façade doivent être actualisées régulièrement;
- L'affichage des informations utiles aux clients doit être parfaitement visible, bien présenté et traduit dans une langue étrangère au moins ;
- Les ordures ménagères doivent être régulièrement enlevées ;
- Les poubelles doivent se tenir loin de la vue et de l'odorat des clients ;
- Les poubelles avec fermeture doivent être bien entretenues (lavées).

C- ACCUEIL ET INSTALLATION DES CLIENTS

- Leur ouvrir la porte ;
- S'avancer vers eux ;
- Les saluer et leur souhaiter la bienvenue avec un *sourire* sincère ;
- Les accompagner à leur table ;
- Les aider à s'installer ;
- Leur présenter de façon détaillée le menu ;

D- SERVICE EN SALLE

- La mise en place de la table doit être faite avec goût et avec des éléments propres : nappes, sets, serviettes, couverts, verres, assiettes, ménagères...),

- La salle doit être aménagée et décorée de manière à la rendre accueillante, avec une température ambiante agréable, une ventilation et un éclairage efficaces ;
- Les revêtements muraux, sols et plafonds de la salle de restaurant et le mobilier sont propres et en bon état ;
- Les sanitaires du restaurant ne doivent pas communiquer directement avec la cuisine ou la salle du restaurant ;
- Dans la gestion d'un restaurant, *la rapidité du service est très importante* même si elle dépend du type de restaurant et du type de clientèle cible.
- *Pour recevoir la boisson (apéritif) : 5 mn ;*
- *Pour un repas déjà confectionné : 10 mn ;*
- *Pour un repas à confectionner : entre 30 mn et 1h au plus ;*
- *Une présence permanente, mais discrète pour le service.* Pour un espace de 50 m², il faut au moins une personne en permanence dans la salle à manger. Au-delà de 50 m², il faut adapter le nombre de personnes à la superficie du local ;
- Le personnel de service doit être en uniforme ;

E- EN CUISINE

- L'espace cuisine doit être propre, avec des outils de production à l'hygiène irréprochable ;
- La conservation des provisions et des aliments doit se faire dans des conditions de stockage et de température recommandées et homologuées ;
- La traçabilité des provisions doit être établie (la provenance des produits) ;
- L'entretien des couverts avec des produits homologués et conventionnels (les produits d'entretien, l'eau de rinçage, le savon, l'eau de javel) ;

- Le personnel de cuisine doit être vacciné contre les maladies contagieuses (fièvre typhoïde, tuberculose, choléra, etc.) ;
- le personnel doit éviter de parler sur les repas et doit couvrir sa chevelure.

F- BOITE A SUGGESTIONS ET REGISTRE DE RECLAMATIONS

- Une boîte à suggestions doit être disponible à la sortie de la salle, avec du papier et un stylo;
- Un Registre de réclamations doit être disponible.



MINISTÈRE DU TOURISME



REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

Union-Discipline-Travail

LA QUALITÉ DANS LES ÉTABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT TOURISTIQUE

NOTRE CREDO :

- Savoir-faire d'accord, mais savoir-être d'abord ;
- Services rapides d'accord, mais services non précipités ;
- Un accueil personnalisé ;
- Une sécurité garantie des biens et des personnes ;
- Une protection affirmée de l'environnement ;
- Une hygiène rassurante à tout point de vue ;
- Un rapport Qualité/prix assuré ;
- Un personnel présent, mais discret et courtois.

NOS OBJECTIFS :

- Favoriser un séjour agréable invitant à revenir ;
- Diversifier les prestations en alliant tradition et modernité ;
- Mesurer quotidiennement la qualité des services et la satisfaction de la clientèle. ;
- Accroître la rentabilité de l'établissement.

G- ATTITUDE DU PERSONNEL

- L'accueil du client doit se faire de manière souriante, chaleureuse et avec politesse ;
- La tenue et la présentation du personnel doivent être irréprochables ;
- Le personnel doit être joignable, disponible et attentif. Il doit être capable de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon courtoise, précise et complète sur les services proposés dans l'établissement et sur les activités touristiques locales.

H- RESERVATION/ RENSEIGNEMENT AVANT LA PRESTATION

- Le téléphone doit être décroché rapidement avant la cinquième sonnerie. L'identité de l'établissement doit être déclinée dans la formule d'accueil ;

- Si le téléphone ne peut être décroché, le client doit avoir la possibilité de laisser un message sur le répondeur ou être renvoyé rapidement vers un autre numéro.
- Les horaires d'ouverture doivent être rappelés dans le message et traduits dans une langue étrangère ;
- La demande de réservation du client doit être explorée en vue d'une bonne prise en charge (nombre de personnes, de nuitées, date et heure d'arrivée, orthographe du nom, présence d'enfants, etc.) ;
- La réponse à la demande d'informations du client doit être précise et complète ;
- La confirmation de réservation du client doit être détaillée afin de le rassurer (reformulation détaillée de la réservation) ;
- L'envoi d'informations ou la confirmation d'une réservation par courriel doit correspondre à la demande du client et être fait en 48 heures maximum.

I- ACCESSIBILITE DE L'ETABLISSEMENT

- La signalétique d'accès à l'établissement doit être visible et lisible ;
- Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état ;
- Le stationnement au parking doit être organisé avec des informations fournies sur les possibilités de stationnement.

J- EXTERIEURS DE L'ETABLISSEMENT

- L'architecture de l'établissement doit, dans la mesure du possible, s'intégrer dans les constructions environnantes ;
- Les extérieurs de l'établissement doivent être propres et agréables à la vue ;
- Les extérieurs de l'établissement doivent être bien éclairés;
- Les enseignes et signalétiques sur la façade doivent être actualisées régulièrement ;
- L'affichage des informations utiles aux clients doit être parfaitement visible, bien présenté et traduit dans une langue étrangère au moins.

K- ACCUEIL - SUIVI - DEPART

- Le premier contact avec les clients et l'impression qu'ils auront impacteront le reste de leur séjour. Il faut donc laisser momentanément les autres activités pour accueillir les clients.
- L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état et accessible. Il est ouvert, agréable et accessible à la clientèle ;
- Les temps et les files d'attente doivent être gérés de manière optimale et organisée ;
- Prise en compte de la réservation du client de façon efficace ;
- La prise en charge du client doit être faite en deux langues au moins avec des documents lisibles et disponibles ;
- Le client est accompagné jusqu'à sa chambre et assisté dans son installation où des indications claires lui sont données ;

- Les informations utiles sont présentes de façon lisible et visible, sur un support adapté et propre ;
- La région est valorisée auprès du client : mise à disposition de documentation sur l'offre touristique locale ;
- Une facturation efficace : clarté, précision, conformité de la facture aux prestations fournies;
- Rapidité des formalités de départ ;
- Possibilité pour le client de faire connaître sa satisfaction ou son insatisfaction au sujet des prestations sur un support accessible et visible.

L- SERVICES EN CHAMBRE

- Le prix et les consignes de sécurité doivent être affichés sur des supports propres et lisibles ;
- Des informations utiles relatives à l'établissement et à la région sont à la disposition du client ;
- La décoration et l'agencement de la chambre doivent être soignés en mettant en valeur la région ;
- La chambre doit être agencée de façon optimale en offrant suffisamment de surface pour se déplacer et ranger les affaires ;
- La chambre doit être dotée d'un mobilier minimum : lit, chevet, table, penderie, porte-bagage, chaise.) ;
- Le lit doit être en très bon état (solide et non bruyant) ;
- Le matelas doit être de bonne qualité pour assurer la commodité du séjour ;
- Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier et équipements doivent être propres, en bon état et en harmonie avec la décoration de chambre ;
- La literie doit être confortable ;
- Le linge de lit et les couvertures doivent être propres et changés après chaque passage client ;
- Des commodités de confort sont disponibles : télévision, téléphone, internet, prise de modem, coffre fort, papier à lettre, bouteille d'eau, cadeau d'accueil ;
- La chambre doit être équipée d'un système d'éclairage optimal en bon état de fonctionnement ;
- Les systèmes d'occultation doivent être efficaces : volet occultant, stores, rideau occultant ;

- Le changement de chambre consécutif à une défaillance doit se faire en moins de 30 minutes.

M- SANITAIRES

- Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum : poubelle couverte, brosse wc, papier en quantité suffisante, savon. ;
- La salle de bain doit être dotée d'un équipement minimum : douche/baignoire, wc, chasse d'eau, lavabo, miroir, savon, verre à dents, prises, porte-serviettes ;
- Les sanitaires situés dans les espaces communs doivent être séparés entre hommes et femmes ;
- Les sanitaires doivent être équipés pour l'accès aux personnes à mobilité réduite ;
- Les sanitaires doivent être bien ventilés : ouverture/fenêtre, extraction d'air, absence de mauvaise odeur.) ;

N- ESPACES COMMUNS

- Un espace d'accueil ou de détente confortable mis à disposition : lecture, jeux, TV. ;
- Possibilité de mettre à disposition du client un moyen de communication vers l'extérieur : point de phone ou téléphone de l'établissement, connexion internet, wifi.) ;
- Parties communes non bruyantes offrant une température agréable ;
- La décoration et le mobilier doivent être agréables, ordonnés et harmonieux ;
- L'établissement doit être équipé pour l'accès aux personnes à mobilité réduite ; aux poussettes et aux personnes âgées. L'exploitant doit informer sa clientèle de l'existence de ces équipements ou aménagements spécifiques ;
- Une signalétique claire, visible, homogène et en bon état doit être en place dans les parties communes ;
- L'éclairage doit être en bon état de fonctionnement, suffisant et adapté ;
- Les consignes de sécurité et autres informations destinées à la clientèle doivent être affichées sur des supports parfaitement visibles : panneaux, signalétiques, affichage des plans d'évacuation et numéro de téléphone d'urgence.
- Un équipement vestiaire propre et sécurisé doit être disponible.