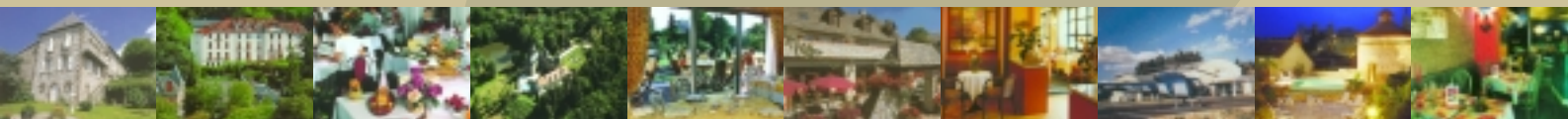
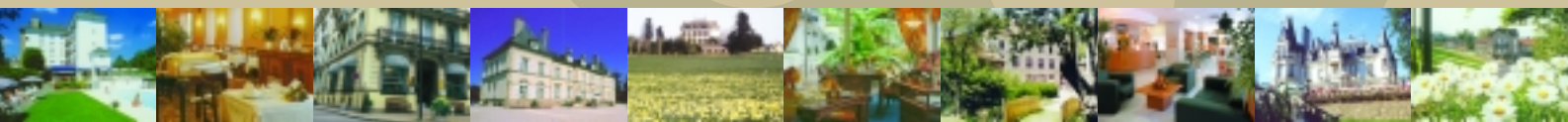


# "Qualité Auvergne"

► Les acteurs touristiques d'Auvergne  
**s'engagent**



- H Ô T E L L E R I E • S P O R T S • L O I S I R S •
- R E S T A U R A T I O N •
- F A M I L L E • A F F A I R E S •
- C E N T R E S D ' A C C U E I L E T H É B E R G E M E N T S  
P O U R E N F A N T S E T J E U N E S •

# Le conseil Régional d'Auvergne

## initiateur de la démarche

### un constat.

L'évolution des modes de consommation touristique a fait apparaître un **nouveau touriste** :

- de plus en plus exigeant en matière de qualité d'accueil et de confort,
- qui veut être rassuré en permanence,
- qui est en recherche de convivialité et d'authenticité,
- qui veut conserver sa liberté d'action.

Parallèlement, depuis une dizaine d'années, l'**offre en hébergement touristique** a subi un **véritable bouleversement** qui a favorisé le glissement des clientèles de l'hôtellerie indépendante vers d'autres types d'hébergement :

- développement de l'hôtellerie de chaîne,
- développement de structures d'agro-tourisme en milieu rural.

L'objectif de la démarche et de la marque associée est de sécuriser le consommateur sur la qualité du produit acheté. Cette fonction est essentielle dans le secteur du tourisme où le consommateur doit faire confiance à des signes extérieurs de qualité. La marque joue donc un rôle prépondérant, elle est un véritable contrat de confiance avec le client.

En s'engageant dans cette stratégie de marque, le Conseil Régional d'Auvergne a fait le choix d'inciter les établissements à **atteindre un niveau de qualité global**, véritable garant de la satisfaction des clientèles et du succès des entreprises.

### le choix d'une stratégie de marque.

**Le premier objectif** du Conseil Régional d'Auvergne est de développer le tourisme en s'appuyant sur un **réceptif de grande qualité** et ce, pour tous les établissements, quelque soit le niveau de classement administratif.

**Le second objectif** est de susciter et d'encourager des projets de création ou de rénovation d'établissements hôteliers ou de restauration résolus à dépasser les notions de standardisation pour atteindre des valeurs tenant :

- à l'intégration au site ou à la cité,
- au charme, au rêve, à la créativité,
- au respect des identités culturelles locales ou régionales et à leur valorisation,
- à la satisfaction et à la séduction des clientèles accueillies.

Cette stratégie est appelée à se développer pour l'ensemble des secteurs d'activité du tourisme régional qui en feront la demande. Leur démarche ainsi que celle de chaque établissement candidat est totalement volontaire.

### Les aides au service de la qualité.

Pour soutenir cette démarche «Qualité» et aider les professionnels candidats, le Conseil Régional d'Auvergne a mis en place des aides spécifiques :

- aides à l'investissement,
- aides pour des études : expertises architecturales et de décoration pour les aspects techniques du programme d'investissement, expertise-projet pour son aspect marketing et commercial,
- pour des actions de formation destinées à accompagner les exigences de qualité et orientées vers trois priorités :
  - l'apprentissage de l'anglais,
  - mieux apprendre à connaître son environnement touristique afin d'inciter les touristes à séjourner plus longtemps,
  - améliorer la qualité de l'accueil dans une entreprise ou sur un territoire.
- pour les audits de certification.

L'ensemble de ces aides est cumulable avec les aides des Départements et de l'Etat dans la limite des plafonds fixés par la Communauté Européenne.

# La marque "Qualité Auvergne" : un engagement clair et précis.

La marque "Qualité Auvergne" a été déposée à l'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle) le 5 juin 2000. Le dépôt de marque a été publié au BOPI (Bulletin Officiel de la Propriété Industrielle) le 13 juillet 2000. Son usage est réservé aux professionnels certifiés.

Le référentiel "Qualité Auvergne" pour l'hôtellerie-restauration, utilisable sur l'ensemble du territoire national (il est déposé au SQUALPI, service qualité du ministère de l'Industrie et publié au J.O.) est exigeant. Il prend en compte un établissement dans son ensemble : hébergement **ET** restauration sont contrôlés. Il s'appuie sur 4 points forts :

- **un accueil "zéro défaut", qui répond au plus près aux attentes des clients,**
- **un niveau de confort et d'équipements largement au delà des normes de classement nationales en vigueur,**
- **la valorisation de l'identité régionale (mise en valeur des produits du terroir local sur la carte, vitrine de présentation des produits régionaux, des informations touristiques à disposition, ...),**
- **la diversité des établissements : chacun conservant et développant son identité propre en homogénéisant le niveau de confort de son établissement et la qualité de ses prestations.**

De plus, pour être certifié, **le professionnel doit respecter 100% du référentiel !**

"Qualité Auvergne" s'est développée aujourd'hui autour de 3 référentiels publiés au J.O. :

- *Hôtellerie-restauration commerciale. Ce référentiel propose en plus, aux chefs d'entreprise, la possibilité de s'inscrire plus particulièrement dans une filière. 3 filières correspondant aux marchés "cœurs de cibles" sont proposées : "Affaires", "Groupes" ou "Loisirs et Familles".*
- *Restauration commerciale.*
- *Centres d'accueil pour enfants et jeunes et les maisons d'enfants (ces dernières sont une spécificité auvergnate : elles accueillent aussi les enfants pour des cures thermales).*

**Chaque référentiel comporte :**

- *Les caractéristiques retenues pour décrire les produits et les services exigés pour la certification.*
- *La nature et le mode d'informations des clients.*
- *Les méthodes d'analyse, de test ou d'évaluation utilisées pour contrôler les caractéristiques à certifier.*
- *Les types de contrôles auxquels procède l'organisme certificateur.*

## Quelques "plus Qualité Auvergne" du référentiel

### "hôtellerie-restauration commerciale"

- **Toutes** les chambres (100%) sont équipées d'une salle de bain ou douche et de toilettes privatives.
- Une literie de qualité et une bonne isolation phonique sont garantis.
- **Un petit-déjeuner de qualité**, comportant des produits locaux ou régionaux est servi à volonté jusqu'à 11 heures au moins.
- **Les bébés sont les bienvenus** : un espace-change équipé leur est réservé. Un lit pour bébé est mis gratuitement à disposition.
- **Les enfants sont les bienvenus dans les chambres** : le lit supplémentaire dans la chambre des parents est gratuit pour 1 enfant de moins de 12 ans. Des chambres familiales sont à la disposition des familles (pour 3 pers. ou plus).
- **Les enfants sont les bienvenus au restaurant** : un menu enfant est servi rapidement au moins de 12 ans. Siège et couverts spéciaux sont prévus pour les tout petits. Un espace récréatif est à leur disposition.
- Horaires de service au restaurant : **jusqu'à 14 H pour le déjeuner et 21 H 30 pour le dîner.**
- **Si la chambre est réservée, l'heure d'arrivée est celle du client, de jour comme de nuit.**
- Informations ou réservations : **une réponse aux appels téléphoniques est assurée 24/24 H et 365 jours/an.**
- **Des informations touristiques locales** sur l'environnement, le patrimoine, les loisirs... sont mises à la disposition des clients. Une "vitrine" de l'Auvergne présente les spécialités gastronomiques et/ou artisanales locales.
- Certains établissements "Qualité Auvergne" sont plus spécialement équipés pour l'accueil de **clientèles spécialisées** (affaires, groupes, loisirs-familles).

# La charte "Qualité Auvergne" : un engagement clair et précis.



## Quelques "plus Qualité Auvergne" du référentiel

### "restauration commerciale"

- Un accueil et un service **convivial et professionnel** pour passer un moment agréable et convivial.
- **Veille permanente** pour l'entretien et l'hygiène des équipements.
- Un service assuré jusqu'à **14 H pour le déjeuner et 22 H pour le dîner**,
- **Une cuisine élaborée sur place** valorisant les produits régionaux. Apéritifs, vins, eaux et digestifs régionaux sont proposés.
- **Les enfants sont les bienvenus** : un service adapté (temps d'attente réduit), sièges et couverts spéciaux, menu spécifique, coin change-bébé, espace récréatif pour les enfants.
- **Des informations touristiques** sur l'environnement, le patrimoine culturel, les loisirs, ... à disposition.

## Quelques "plus Qualité Auvergne" du référentiel

### "centres d'accueil pour enfants et jeunes"

- **Un établissement aménagé et équipé spécifiquement pour l'accueil des enfants et des adolescents.** Les services certifiés concernent : les séjours de loisirs/vacances, les séjours éducatifs et les séjours de santé.
- **Des locaux conciliant agréablement les nécessités de la vie collective et de la vie personnelle** (espaces, mobiliers, lieux d'activités et de détente, souplesse des rythmes de vie, respect des régimes alimentaires prescrits, ...).
- Un soin vigilant est apporté au choix des denrées et à la préparation des repas orientés vers une **véritable éducation alimentaire et favorisant la découverte des produits régionaux.**
- Mise à disposition **d'intervenants et de matériels spécialisés** ainsi que de divers moyens de communication. L'encadrement des enfants dans toutes les activités est assuré.
- **Les lits sont prêts lors de l'arrivée** des enfants.
- L'établissement doit favoriser la **découverte des richesses de la région** autour de différentes thématiques spécifiques : volcanisme, art roman, eau...
- Garantie d'un **contact permanent entre l'organisateur ou les parents et un interlocuteur de l'établissement** pour qu'ils puissent s'assurer du bon déroulement du séjour.

# La démarche de certification de services.

« certifier c'est attester auprès des consommateurs ou des utilisateurs de la conformité d'un produit ou d'un service à un référentiel donné ».

Auvergne Certification (AUCERT) est l'organisme certificateur qui contrôle les cahiers des charges. Son indépendance, son impartialité, sa compétence et son efficacité sont appréciées au regard de la norme européenne NF EN 45011. Aucert est accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) qui a son équivalent dans l'ensemble des pays européens.

## Dès qu'un établissement est candidat à la certification, plusieurs étapes sont nécessaires :

- 1 Le chef d'entreprise ou l'exploitant prend contact avec le Conseil Régional d'Auvergne ou le réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie locales avec lesquelles le Conseil Régional a signé une convention de partenariat : auto-diagnostic et conseils permettant de faire le point sur la conformité de l'établissement au référentiel.
- 2 Audit d'Aucert : un **client-mystère** se présente et achète une prestation : 1 nuit, 1 dîner, 1 petit déjeuner pour l'hôtellerie-restauration, 1 déjeuner ou dîner pour la restauration et une visite inopinée dans les centres d'accueil pour enfants et jeunes.

A la fin de l'audit-mystère, l'auditeur d'Aucert révèle son identité. Il contrôle ensuite, accompagné du chef d'entreprise, **100%** de l'établissement.

Un rapport d'audit est ensuite réalisé. Il relève tous les écarts par rapport aux plus de 350 critères listés dans les référentiels.

S'il veut être certifié, le chef d'entreprise propose des actions correctives pour se mettre en conformité. Celles-ci doivent être justifiées par des factures,...

- 3 Enfin, le dossier est présenté anonymement devant le comité de certification qui décide de l'attribution du label ou non.

**Le Comité de certification** se réunit régulièrement, tous les deux mois, pour attribuer les certificats «Qualité Auvergne». Il est composé de quatre collèges représentant :

- les opérateurs certifiés,
- les professionnels du tourisme,
- les utilisateurs et consommateurs des services,
- des personnalités qualifiées dans le domaine du tourisme.

# Les contrôles et évaluations.

## Pour les établissements d'hôtellerie-restauration : ...

Un audit complet sur 100 % de l'établissement : tous les 3 ans.

Un audit « allégé » tous les ans :

- le représentant d'Aucert teste un déjeuner (en client "mystère") et visite les chambres disponibles,
- 4 appels téléphoniques par an à des périodes différentes (dont au moins un en période de fermeture annuelle ou hebdomadaire),
- une demande écrite de renseignements par an,
- l'examen des questionnaires de satisfaction.

## Pour les établissements de restauration : ...

- un contrôle/audit inopiné annuel qui comprend un repas (en client "mystère"),
- 4 appels téléphoniques par an à des périodes différentes (dont au moins un en période de fermeture annuelle ou hebdomadaire),
- une demande écrite de renseignements par an,
- l'examen des questionnaires de satisfaction.

## Pour les établissements d'accueil pour enfants et jeunes : ...

- un contrôle/audit inopiné annuel lors de l'habilitation puis tous les trois ans ( $n$  et  $n+3$ ),
- un contrôle inopiné annuel axé sur les critères susceptibles de varier pendant les 2 années intermédiaires,
- 3 appels téléphoniques par an à des périodes différentes,
- une demande de renseignements écrits par an,
- l'examen des questionnaires de satisfaction remplis par les clients.

Un questionnaire de satisfaction est à la disposition des clients. Celui-ci est directement renvoyé à Aucert par les clients. En cas d'insatisfaction, Aucert répond au client et transmet l'information à l'hôtelier qui doit proposer une solution.

# une association

de professionnels indépendants.

Le groupement "QUALITE AUVERGNE" est **une association loi 1901**. Le dépôt des statuts a été effectué le 28 novembre 2002 ; ils ont été publiés au J.O. le 18 janvier 2003.

## composition du bureau :

**Président : Pierre-Marie TISSIER** – Château d'Ygrande à Ygrande (03),  
**Vice-Président : Laurent ZUK** – "Auberge de la Forge" à Glaine-Montaigut (63),  
**Secrétaire : Véronique HANS** – "Le Pariou" à Issoire (63),  
**Secrétaire adjoint : Thierry GUYOT** – "Le Fort du Pré" à Saint-Bonnet-le-Froid (43),  
**Trésorier : André PERRIER** – Le "Bourbon" à Yssingaux (43),  
**Trésorier adjoint : Guillaume CHAZOT** – Le "Bel Horizon" au Chambon/Lignon (43),

## Le groupement "Qualité Auvergne" a pour mission :

- de garantir le niveau de qualité des services fournis,
- d'assurer les relations entre l'organisme certificateur, les membres du groupement et les utilisateurs des services,
- de mettre en place et d'exercer les moyens de maîtrise et de contrôle de la qualité des services déterminés par les référentiels,
- d'assurer l'élaboration de nouveaux référentiels et la gestion de leurs éventuelles modifications,
- de faire connaître la marque et de développer le réseau des certifiés «Qualité Auvergne».

Un plan d'actions commerciales ayant pour objectif de développer la notoriété de la marque, l'information du public et la mise en marché de « produits touristiques » a été validé par l'Assemblée Générale du 17 mars 2003.

## Les partenaires du groupement "Qualité Auvergne".

Outre les membres de droit : le Conseil Régional d'Auvergne et la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie au nom des 9 Chambres de Commerce et d'Industrie d'Auvergne, le Groupement "Qualité Auvergne" a décidé de développer des partenariats privés avec des entreprises ou des institutions qui :

- sont elles-mêmes engagées dans une démarche qualité,
- ont une forte notoriété auprès du public,
- développent une culture régionale forte,
- sont en cohérence avec les secteurs du tourisme et de l'agro-alimentaire.

Les premiers contacts sont en cours.