



RAPPORT DE MISSION OCTOBRE 2012



OBJECTIFS DE LA MISSION OCTOBRE 2012

- Formation aux techniques de guidage sur le terrain des guides ayant suivi avec assiduité les cours de l'Alliance Française
- Elaboration d'une "News Letter" pour un suivi régulier des différentes actions de promotion (démarchage et salon)
- Mise en place, chez les opérateurs concernés, du référentiel "Qualité-Tourisme Durable" et de la grille de contrôle pour la certification des services de l'hôtellerie-restauration
- Suivi de l'organisation de la présence de l'ORTB et des artisans Angaya à Solidarissimo
- Organisation du démarchage des TO à Paris
- Accueil du voyage de la presse écrite (quotidien régional + hebdomadaire de la presse professionnelle touristique) dans la perspective de « Madagascar invité d'honneur du SITV Colmar 2013 »
- Rencontre avec les opérateurs institutionnels et privés pour exposer le projet de schéma régional de développement touristique (si le principe est accepté)

Formation de guides en milieu naturel



La formation aux techniques de guidage sur le terrain des guides ayant suivi avec assiduité les cours de l'Alliance Française s'est déroulée aux grottes d'Anjohibé, inconnues de la plus part d'entre eux. Une dizaine de guides ont suivi cette formation dont les principaux domaines abordés étaient les suivants :

- Orientation et cartographie
- Préparation de la randonnée
- Conduite du groupe
- Les arrêts prolongés, le bivouac
- Sécurité et secours
- Notion de météo
- Alimentation du randonneur



Suivi de l'action : prévoir un cours de secourisme demandé lors de l'évaluation de la formation (voir fiches en annexe) et l'équipement de l'association en GPS et boussoles. Prévoir une attestation de formation.

Inauguration du kiosque d'information et de promotion en bord de mer



Le kiosque d'information et de promotion en bord de mer a été inauguré le samedi 20 octobre .

A cette occasion une première mise en place d'information touristique et de produits artisanaux a été réalisée.

De nombreux points sont encore à voir quant à la finition du bâtiment, au fonctionnement, à la signalétique du pavillon.

Suivi de l'action :

- Faire la réception des travaux
- Atténuer l'impact de l'inox des volets
- Mettre une enseigne lumineuse sur le caisson du volet...quid de l'alimentation électrique?
- Décoré le mur de façade
- Mettre une signalétique du pavillon depuis le Baobab (3 panneaux)
- Prévoir une animation sur l'espace devant le kiosque



Mise en place de la grille de contrôle du référentiel "Qualité-Tourisme Durable"

La mise en place de la grille de contrôle a été effectuée dans 5 établissements (Anstsanitia, Tropicana, Edena Kely, Cocolodge, Les Roches Rouges).

595 points de contrôle ont été étudiés ce qui représente entre 4 et 5 heures d'audit par établissement.

A noter une excellente collaboration des responsables d'établissement qui ont été audités.

Suivi de l'action:

- **prise en compte par les établissements des manques et des écarts constatés**
- **vérification de la prise en compte des manques et des écarts constatés (mission du mois de janvier)**
- **certification des établissements ((panneau de certification)**
- **mise en œuvre d'une formation de formateur à l'EMTH sur la démarche qualité**



Organisation du contrôle

	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	CRITERES
1.	Responsabilités	Présence du tableau qui reprend pour chaque fonction au sein de l'établissement les engagements à respecter au quotidien.
2.	Organisation documentaire	<input type="checkbox"/> Présence sur établissement : o du présent référentiel, o du plan de contrôle externe associé, o de la check-list d'autocontrôle des engagements de service. <input type="checkbox"/> Conservation pendant une durée minimum de 3 ans des : o résultats des enquêtes de satisfaction, o réclamations clients et les réponses apportées, o check-lists d'autocontrôle renseignées et des preuves des solutions apportées en cas de constat d'anomalies.



Organisation du contrôle

	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	CRITERES
3.	Formation du personnel	<p>Après information du personnel de l'établissement, l'hôtelier remet à chacun la check-list puis fait viser et dater une liste récapitulative d'émargement.</p> <p>Cette information doit être réalisée au minimum 2 mois avant le mois souhaité de l'évaluation de certification</p> <p>En cas de changement de direction la nouvelle direction doit informer le personnel de la continuation de la démarche, réunion avec émargement. De même en cas d'embauche d'un nouveau collaborateur ce dernier doit être informé de la démarche lors d'une réunion, émargement nécessaire.</p>
4.	Contrôles et gestion des écarts	<p><input type="checkbox"/> autocontrôle du respect des engagements de service avec utilisation de la check-list d'autocontrôle</p> <p><input type="checkbox"/> respect de la fréquence définie dans le référentiel (pour les établissements saisonniers : nombre d'évaluations au prorata des semaines d'ouverture avec arrondi à l'entier supérieur. Idem si changement de direction : nombre d'évaluations au prorata depuis le changement de direction).</p> <p><input type="checkbox"/> mise en place d'actions correctives en cas de constat d'anomalies.</p>

Organisation du contrôle

	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	CRITERES
5.	Traitement et le suivi des réclamations clients	<p>Traitement des réclamations clients suivants 2 niveaux de recours :</p> <p><input type="checkbox"/> Niveau 1 : l'hôtelier traite toute réclamation orale ou écrite émise par les clients. Une réponse écrite est apportée à toute réclamation écrite dans un délai de 8 jours ouvrables. Selon les cas, la réponse peut être de 3 ordres:</p> <ul style="list-style-type: none"> o refus motivé de la non prise en compte de la demande client, o proposition de solution, o accusé de réception de la réclamation avec précision du délai de réponse définitive si des investigations complémentaires sont nécessaires. <p><input type="checkbox"/> Niveau 2 : le client insatisfait de la réponse fournie par l'hôtelier à sa réclamation peut adresser un recours à l'organisme certificateur. Celui-ci intervient auprès de l'hôtelier afin de favoriser l'émergence d'une solution amiable.</p>

Organisation du contrôle

	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	CRITERES
6.	Enquêtes de satisfaction	<p><input type="checkbox"/> Réalisation de l'analyse des enquêtes de satisfaction au moins 1 fois par an.</p> <p><input type="checkbox"/> Résultats représentatifs du degré de satisfaction de sa clientèle.</p> <p><input type="checkbox"/> Reprise dans l'enquête :</p> <p>o de façon globale de chacun des thèmes d'engagement : l'accueil téléphonique et physique, les courriers, la réception, les circulations et parties communes, la chambre, le service du petit-déjeuner en chambre et/ou en salle, la restauration en salle ou Room service si existant les services annexes (salle de réunion, espaces de jeux, bar, piscine, sauna, jacuzzi, fitness center terrasse) s'ils existent,</p> <p>o de façon précise des questions relatives au ton de la voix, à l'accueil, la rapidité du service, la rapidité de la facturation, les odeurs, la décoration, le fond sonore, la literie, la ponctualité, la qualité des produits et des boissons (petit déjeuner, restaurant et Room service si présent(s)), le confort des sièges.</p> <p><input type="checkbox"/> Analyse des points forts et des points faibles est réalisée par l'établissement, ainsi que la mise en œuvre et le suivi d'un plan d'amélioration ■</p>



ORGANISATION DE LA PRESENCE DE L'ORTB ET DES ARTISANS ANGAYA A SOLIDARISSIMO

- La délégation de Majunga à Solidarissimo sera composée de 2 agents de l'ORTB , de 3 artisans et 3 opérateurs. La logistique de déplacement (Paris/Colmar/Paris) a été définie
- Les supports touristiques qui seront utilisés sur le stand Solidraissimo ont été définis (Photos, dépliants, X-banner, manuel de vente de la destination)
- La gamme des 70 produits artisanaux proposés à la vente à Solidarissimo a été vérifié lors d'une visite au CITE. Les éléments informatifs de décorations du stand ont été également définis avec les artisans. (bandeaux et brochures de présentation). La logistique de transport des marchandises a été étudiée.

Suivi de l'action: - prévoir une participation de 200€ (IRCOD) pour le déplacement Paris/Colmar des artisans – réalisation du manuel de vente (ORTB).L'ensemble de marchandises seront en bagages accompagnés. Réalisation des bandeaux et brochures de présentations des produits pour les artisans.



ORGANISATION DU DEMARCHAGE DES TOURS-OPERATEURS A PARIS

NOMS	ADRESSES	CP	VILLE	PAYS	TEL.	E-MAILS	DATE DE RDV	HORAIRE RDV	GRP	CHEF PRODUITS	OBSERVATIONS
ATMOSPHERES DU MONDE	20,Rue Gramont	75002	PARIS	France	0142609300	infos@atmospheresdumonde.com	13/11/2012	11h00	1	Mme Blandine ANDRIAMBOLOLONA	Sera présente à Colmar
AVENTURIA	20, rue des pyramides	75001	PARIS	France	0144505840	paris@aventuria.com	13/11/2012	10h30	1	Mme PURELLE	
INTERMEDES	60, Rue de la boetie	75008	PARIS	France	0145619090	info@intermedes.com	13/11/2012		1		Mail envoyé à tnilovamovic@intermedes.com
TERRE D'AVENTURE	30, Rue Saint Augustin	75002	PARIS	France	0153737799	infos@terdav.com	13/11/2012		1		Mail envoyé pour rdv (ok)
ATELIERS DU VOYAGE	95,Rue d'Amsterdam	75008	PARIS	France	0155878000		13/11/2012		2		A la charge de TSF
CLIO	27/34 rue du Hameau	75015	PARIS	France	0826101082	information@clio.fr	13/11/2012		2		Répond pas
MADAGASCAR LOISIRS	13,Rue caumartin	75009	PARIS	France	0147428160	madagascarloisirs@infotourism.com et thierry3dubant@gmail.com	13/11/2012	Après 14h00	2	Mr Thierry DUBANT	Lieu à fixer
MAKASSAR TOUR	60,Rue Caumartin	75009	PARIS	France	0153251510	eranjewa.makassar@wanadoo.fr	13/11/2012		2		Répond pas
OBJECTIF NATURE	63, Rue de lyon	75012	PARIS	France	0153447430	info@objectif-nature.fr	14/11/2012		1		Programme pas la destination
TERRE MALGACHE C/O Terre Voyages	28, Blv de la bastille	75012	PARIS	France	0144321287	info@terre-voyages.com et julie@terre-voyages.com	15/11/2012	10h00	1	Mme JULIE	
CAP MADAGASCAR	39, rue Servar	75011	PARIS	France	0142869988	andryraveloson@capmadagascar.com	14/11/2012	10h30	1	Mr Andry RAVELOSON	Appeler au 0668209988/Répond pas
NOUVELLES FRONTIERES	74,Rue de Lagny	93107	MONTREUIL SOUS BOIS	France	0148518000	infos@nouvelles-frontieres.fr	14/11/2012		2		Répond pas
	13, Avenue de l'Opéra	75001	PARIS	France	0142610262						
STI VOYAGES	16,Rue Brunel	75017	PARIS	France	0155372345	sti.voyages@stivoyages.com	14/11/2012		2		A rappeler en fin de matinée
					0143808285	sti.sophie@stivoyages.com					
TUI France	74, rue de lagny	93100	MONTREUIL SOUS BOIS	France	0149206500	drakallah@tuifrance.com	27/11/2012		2	Mme BAIAN	Tél: 0148518193/Mail: bsfar@tuifrance.com
COMPTOIR DE MADAGASCAR											Rdv à Solidarissimo

Le démarchage des TO à Paris s'effectuera les 13, 14 et 15 novembre. La liste des opérateurs, sélectionnés par Nathalie XAVIER sera répartie entre 2 groupes composés par les opérateurs, l'ORTB et TSF. Le manuel de vente servira de support de démarchage.

Suivi de l'action : prise de rendez-vous par téléphone par l'ORTB semaine du 22 octobre. Résultat fourni des rdv fourni à TSF mardi 30 octobre. Réalisation des fiches contacts

PREPARATION DE L'ORGANISATION
« MADAGASCAR INVITE D'HONNEUR DU SITV COLMAR 2013 »

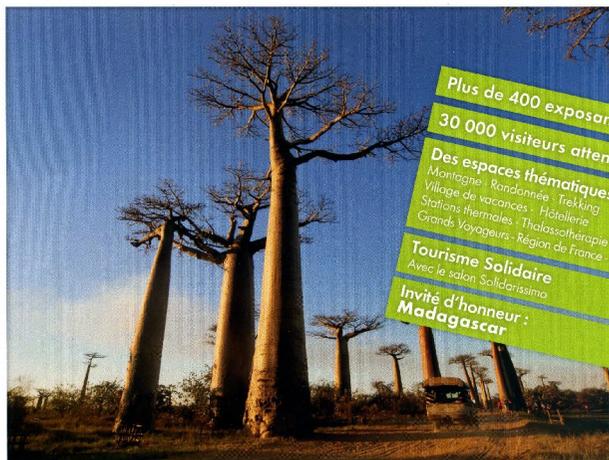
29^e International Tourism and Travel Fair SITV COLMAR • 29. Internationale Touristikmesse SITV COLMAR



8 - 11 novembre 2013
Colmar - 68 | FRANCE
parc des expositions

#29

Ouvrez-vous au monde
et évadez-vous avec nous !



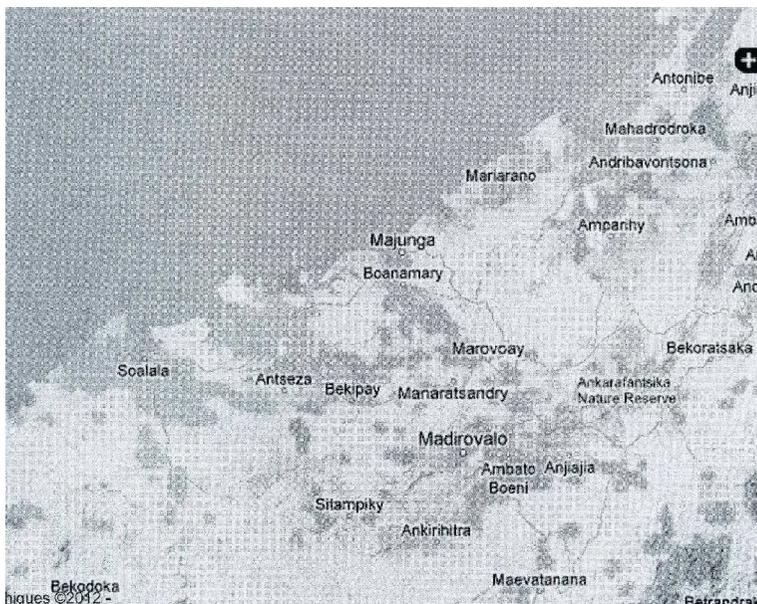
Plus de 400 exposants
30 000 visiteurs attendus
Des espaces thématiques :
Montagne - Randonnée - Trekking
Village de vacances - Hôtellerie
Stations thermales - Thalassothérapie
Grands Voyageurs - Région de France - Alsace
Tourisme Solidaire
Avec le salon Solidarisimo
Invité d'honneur :
Madagascar

Open up to the world and get away with us!
Öffnen Sie sich der Welt und reisen Sie mit uns!

www.sitvcolmar.com

- Plusieurs réunions ont déjà eu lieu entre le Parc Expo de Colmar, TSF et l'Office National de Tourisme de Madagascar qui ont abouti à un accord de partenariat pour l'organisation de la présence de Madagascar invité d'honneur du SITV de COLMAR 2013
- 1000m² de hall seront mis à la disposition de l'ONTM et 100.000€ seront investis par le Parc Expo de Colmar sur la promotion de la destination.
- une conférence de presse annonçant l'évènement a eu lieu le 25 novembre à l'hôtel Colbert avec présentation du premier document d'appel édité par le Parc Expo de Colmar.

EXPOSE DU PROJET DE SCHEMA REGIONAL D'AMENAGEMENT TOURISTIQUE



- une réunion de présentation du projet de Schéma Régional d'Aménagement et de Développement Touristique a eu lieu à la Région Boeny en présence du Chef de Région, M. Jean Christophe Noël RASOLONIAINA, qui s'est dit très intéressé par la démarche.
- La perspective d'une convention de coopération avec l'IRCOD sur un programme de développement touristique semble être particulièrement apprécié par le Chef de Région.

Suivi de l'action : programme 2013



CONTENU DU SHEMA REGIONAL DE DEVELOPPEMENT ET D'AMENAGEMENT TOURISTIQUE

1 - Le cadre du schéma de développement et d'aménagement touristique

- 1.1 Le poids et les enjeux économiques du tourisme
- 1.2 La bonne acceptation du tourisme par les populations locales
- 1.3 Les enseignements marketing de la fréquentation actuelle
- 1.4 Les conséquences des évolutions exogènes sur le tourisme local
- 1.5 Les conséquences des évolutions endogènes sur le tourisme local
- 1.6 Problématiques spécifiques de La Région Boeny
- 1.7 La différenciation de La Région Boeny sur les marchés: diversité géographique et culturelle

2 – Une ambition touristique pour La Région Boeny

- 2.1 Une forte ambition et un objectif de croissance pour La Région Boeny
- 2.2 Un projet de développement touristique durable



3 – Les orientations stratégiques à long terme pour La Région Boeny en marketing, aménagement, et organisation du tourisme

3.1 Une stratégie marketing globale déclinée en politiques touristiques

- 3.1.1 Plusieurs axes marketing au service de l'objectif de croissance des flux
- 3.1.2 Une indispensable diversification
- 3.1.3 Un travail sur les filières prioritaires
- 3.1.4 Positionnement : des stratégies spécifiques par marchés
- 3.1.5 Une stratégie marketing déclinée en politique touristique

3.2 Une stratégie d'aménagement ambitieuse qui valorise les territoires et les identités

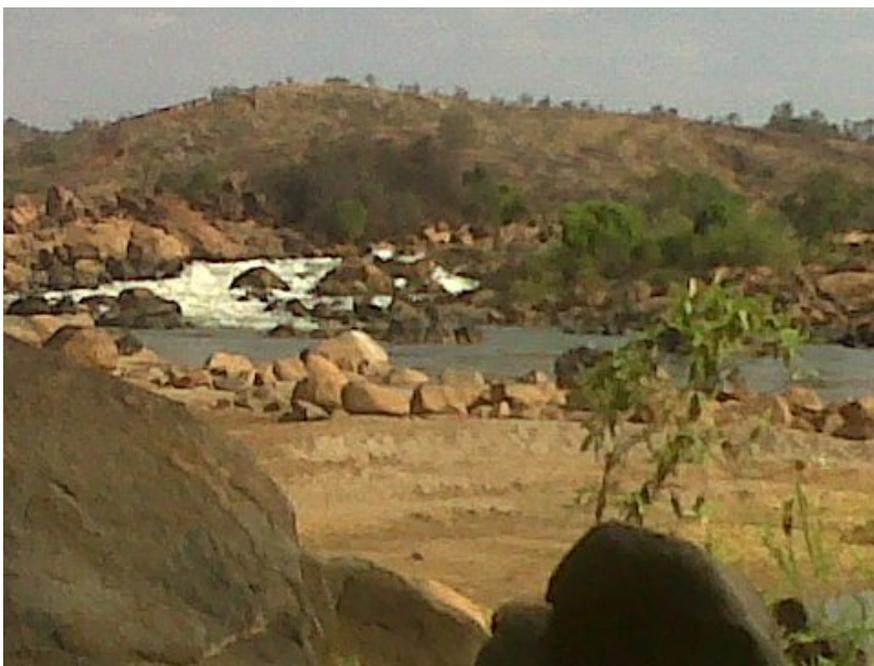
- 3.2.1 Préservation de l'environnement
- 3.2.2 Des choix d'aménagement au service de tous les territoires
- 3.2.3 Des équipements et pôles de développement structurants
- 3.2.4 Une mise en valeur des patrimoines
- 3.2.5 Des réponses spécifiques aux loisirs des habitants

3.3 Une évolution de l'organisation territoriale et des modes d'intervention

- 3.3.1 Une organisation spécifique pour La Région Boeny
- 3.3.2 Une répartition claire des compétences
- 3.3.3 Une stratégie globale pour l'économie touristique
- 3.3.4 L'intégration de fonctions touristiques
- 3.3.5 Une organisation adaptée de l'accueil
- 3.3.6 Une professionnalisation des acteurs

STRUCTURATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE A MAEVATANANA

Rencontres avec l'Office de Tourisme de Maevatanana



Suivi de l'action : programme 2013

Une première rencontre a eu lieu avec l'OTM sur place le 10 octobre 2012 avec le Président a permis de répertorié un certain nombre de sites de visites.

Une deuxième rencontre avec le PCA et le directeur exécutif à Majunga a permis de faire un point sur l'attente de l'ORTBE qui est au niveau 0 de son organisation. Lors de cette rencontre il a été envisagé d'intégrer les locaux de l'OTM dans le futur projet de gare routière.



PROJET DE L'ORGANISATION DE L'ATTRACTIVITE TOURISTIQUE DE MAEVATANANA

1. Identifier les points d'attractivités touristiques de Maevatanana et de son environnement
2. Mesurer le niveau d'adhésion des populations locales à un développement touristique
 3. Identifier l'offre touristique existante
 4. Formaliser cette offre
 5. Organiser les capacités d'accueil touristique
6. Créer les synergies indispensables avec les autre points d'attractivité (Parc d'Ankarafantsika, fleuve Betsiboka, Majunga) pour le développement touristique de la région Boeny
 7. Organiser la promotion et la mise en marché de l'axe Antananarivo/ Majunga



DEVELOPPEMENT D'UN PROJET D'OBSERVATOIRE DU TOURISME

Suite à la demande de la Directrice de l'école de tourisme de l'Université de Majunga différentes interventions ont été réalisées devant les étudiants de différentes promotions.

A la demande de la Directrice de l'école, une proposition de collaboration est envisagée pour la création d'un observatoire du tourisme de la région Boeny.

La possibilité d'utiliser des étudiants, très motivés par ce projet, pour réaliser les enquêtes, la mise en place d'un centre de documentation au sein de l'Université créer un contexte favorable à une collaboration ORTB/Université/IRCOD/TSF sur ce sujet.

La mise en place d'un observatoire a de multiples intérêts pour mesurer l'évolution du développement touristique de la région Boeny mais aussi pour alimenter la réflexion du schéma régional d'aménagement touristique.

Suivi de l'action : envoi d'une lettre d'intention de la Directrice à l'IRCOD – signature d'une convention IRCOD/ORTB/Université

ANNEXES 1

- ❖ **Tableau du suivi des actions**
 - ❖ **Grille de contrôle de la démarche qualité**
- ❖ **Liste des produits Angaya exposé à Solidarissimmo**
 - ❖ **Fiches d'évaluation de la formation guide**
 - ❖ **lettre de demande de l'Université de Majunga**



Tableau du suivi des actions

ACTION						
Mise en place d'une banque d'information à l'hôtel de ville	Suivi Échéance réalisation	Réalisation de 5 Supports à doc Semaine du 10 février réalisé	Mise en place D'une hôtesse Sem du 6 février réalisé	Mise en place Documentation Sem du 6 février réalisé	Faire un échange de courrier pour autorisation sem du 6 février	Fonctionnement satisfaisant du point d'information
Construction d'un pavillon de promotion en bord de mer		Appel d'offre et choix du prestataire réalisé	Voir si autorisation est accordée par la Mairie réalisé	Début des travaux 20 septembre réalisé	Fin des travaux et inauguration le 20 octobre réalisé	Assurer un suivi
Mise en place de points d'information touristique		Appel d'offre et choix des prestataires réalisé	Voir si autorisation est accordée par la Mairie réalisé	demande autorisation aéroport Sem du 2 avril réalisé	Début de réalisation le 10 avril Triptyque réalisé	Pose des panneaux au mois de décembre
Les actions de promotion du label Angaya		Organiser la présence du label au salon ITM Produit + animation Semaine du 4 avril réalisé	Réalisation de panneaux informatifs du label Semaine du 23 avril réalisé	Élaboration d'une ligne de produit pour la présence du label à ITM et Solidarissimo réalisé		Faire le suivi de présence de Angaya à Colmar réalisé
Etude d'un circuit « découverte de la ville »		Maquette des plaquettes signalétiques réalisé	Obtention autorisation Maire réalisé	Demande d'autorisation réalisé	fabrication des plaquettes réalisé	correction et modification réalisé

Etude de la signalétique touristique		Lister les endroits d'implantation des panneaux réalisé	Repérage sur site pour définir le sens des panneaux En attente	Faire maquette de chaque panneau Sem du 5 mars En attente		
Renforcement des compétences des acteurs du tourisme (propositions)		Séminaire sur la mise en place d'un référentiel qualité pour l'hôtellerie-Restauration Sem du 11 juin réalisé	Élaboration du programme sem du 23 avri et envoi de la proposition aux opérateurs sem du 2 mai réalisé	Elaboration de propositions pour l'Université de Majunga concernant: l'observatoire du tourisme réalisé	Projet2013 mise en œuvre de l'observatoire du tourisme	
Les actions de promotion de l'ORTB		Réalisation du Kit Salon sem du 2 mai réalisé	Élaboration des documents nécessaires pour Solidarissimo Document technique Document d'appel Documents informatifs réalisé	Élaboration d'un clip vidéo et d'un CD galerie de photos Sem du 23 avril réalisé	Faire le suivi de l'action	
Formation des guides		Présentation de la formation aux guides et sélection des candidats Le 1 ^{er} février réalisé	Teste de positionnement à AFM réalisé	Début des cours 3 avril réalisé	Formation aux techniques de guidage Fin sept/ début octobre réalisé	



GRILLE DE CONTRÔLE DE LA DEMARCHE QUALITE



PLAN DE CONTROLE EXTERNE
REFERENTIEL QUALITE – TOURISME DURABLE
DE TSF
HOTEL RESTAURANT
Accueil, Information, séjour, service du petit
déjeuner, restauration



CRITERES DE CONTROLE

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Accueil téléphonique					
1. formule d'accueil précisant le nom de l'établissement					
2. ton de voix agréable (doit apparaître dans l'enquête de satisfaction et être validé par l'analyse du résultat des enquêtes)					
3. mise en attente aimable					
4. renvoi d'appel ou répondeur-enregistreur au bout de 4 sonneries maximum					
5. proposition systématique d'alternative si établissement complet ou indication d'un contact, type office de tourisme					
6. indication spontanée de l'accès à l'établissement					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Accueil téléphonique					
7. demande spontanée de l'heure d'arrivée et, si nécessaire, indication spontanée des conditions d'accès en cas d'arrivée tardive					
8. demande spontanée du moyen d'acheminement jusqu'à l'hôtel et, si nécessaire, information spontanée sur les possibilités de stationnement					
9. indication sur demande de l'office de tourisme afin de donner des informations sur la ville et/ou la région					
10. reformulation des éléments de la réservation					
11. utilisation par le réceptionniste d'une formule de civilité M./Mme/Mlle					
12. possibilité de réponse en une langue étrangère au moins (français)					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
fax ou e-mail					
13. réponse personnalisée					
14. réponse rapide (12 h par e-mail & fax) sauf cas de réservation de dernière minute					
15. réponse sur papier personnalisé (identification de l'établissement, du nom et fonction du signataire)					
16. réponse correspondant à chaque point de la demande client					
17. réponse intégrant un détail sur les services, les horaires, les activités					
18. pièce jointe/lien présentant l'établissement si envoi d'un e-mail					
19. possibilité de réponse en une langue étrangère au moins					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Environnement					
<u>Signalisation</u>					
20. si pré enseignes : en bon état et lisible					
21. si pré enseignes : propre, sans souillures					
22. si pré enseignes : à jour et juste					
<u>Eclairage extérieur</u>					
23. fonctionnement de l'éclairage nocturne					
24. éclairage nocturne des chemins d'accès piétons et véhicules					
<u>Si présence d'un parking / garage</u>					
25. signalisation du parking / garage lisible, en bon état et positionnée à un endroit visible					
26. sol propre					



Critères de contrôle

Points obligatoires
par catégorie
d'hôtel

Environnement	1	2	3	4	5
27. présence de poubelles (au minimum 1 poubelle si inférieur à 20 places sinon 1 poubelle pour 20 places)					
28. poubelles en bon état					
29. poubelles propres					
30. présence d'un éclairage parking / garage					
31. pertinence de l'éclairage parking / garage					
32. signalement de l'accès à l'hôtel (depuis le parking par une signalétique spécifique), en bon état et lisible					
33. pertinence du signalement de l'accès à l'hôtel (positionné à un endroit visible)					
34. indication aux véhicules motorisés d'éteindre le moteur (taxi, livreur, autocaristes...)					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Environnement					
<u>Enseigne / affichage extérieur</u>					
35. enseigne visible jour et nuit					
39. enseigne en bon état					
37. enseigne propre					
38. affichage extérieur à jour					
39. affichage extérieur en bon état					
40. affichage extérieur propre					
41. présence des affichages obligatoires (prix et classement) visible par le client					
42. signallement de la réception					

MARC DUMOUËN

Président de Tourisme sans Frontières

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Environnement					
<u>Aspect extérieur de l'établissement</u>					
43. si présence d'une clôture : clôture en bon état					
44. si présence d'une clôture : clôture propre					
45. murs extérieurs en bon état					
49. murs extérieurs propres					
47. portes, fenêtres, fermetures et stores en bon état					
48. portes, fenêtres, fermetures et stores propres					
49. si présence de fleurs ou espaces verts : entretenus					
<u>Stockage des ordures</u>					
50. stockage des ordures non visible par le client					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Réception					
<u>Arrivée des clients dans l'établissement</u>					
51. prise en charge immédiate du client ou mise en attente aimable avec une formule d'attente et de politesse					
52. accueil du client debout (excepté le personnel à mobilité réduite temporaire ou permanente)					
53. accueil du client avec une formule de bienvenue et de politesse					
54. accueil souriant (doit apparaître dans l'enquête de satisfaction et être validé par l'analyse du résultat des enquêtes)					
55. accueil personnalisé des clients présentant un handicap (moteur, visuel ou auditif)					
56. service rapide (validé aussi par les résultats de l'enquête de satisfaction)					
57. tenue vestimentaire propre et conforme à la catégorie de l'établissement (absence de tâches, non froissée), en bon état (absence de détériorations et usure)					
58. souci du stationnement du véhicule du client					
59. indication de l'accès à la chambre et accompagnement du client jusqu'à sa chambre					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Réception					
60. souhait de bon séjour avec une formule de prise de congé et de politesse					
61. possibilité d'accueil en une langue étrangère au moins (français)					
Bagages					
62. proposition de transport des bagages depuis le véhicule jusqu'à la chambre					
63. rapidité du transport des bagages					
64. amabilité de la personne qui porte les bagages					
65. discrétion de la personne qui porte les bagages					
66. souhait de bon séjour avec une formule de prise de congé et de politesse					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Réception					
<u>Départ des clients de l'établissement</u>					
67. accueil du client debout (excepté le personnel à mobilité réduite temporaire ou permanente)					
68. accueil souriant (validé aussi par les résultats de l'enquête de satisfaction)					
69. tenue vestimentaire propre, en bon état					
70. prise en charge immédiate du client ou mise en attente aimable avec une formule d'attente et de politesse					
71. rapidité de la facturation (doit apparaître dans l'enquête de satisfaction et être validé par l'analyse du résultat des enquêtes)					
72. vérification de la facture avec le client					
73. suivi de la satisfaction du client					
74. prise en charge personnalisée des clients présentant un handicap (moteur, visuel ou auditif)					
75. proposition par le réceptionniste d'appeler un taxi (si approprié)					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Réception					
<u>Départ des clients de l'établissement</u>					
76. formule de prise de congé et de politesse par le réceptionniste					
77. possibilité d'accueil en une langue étrangère au moins (français)					
<u>Conditions d'accueil des clients durant la nuit</u>					
78. accueil souriant (validé aussi par les résultats de l'enquête de satisfaction)					
79. tenue vestimentaire propre, en bon état					
80. mise en place d'un système de sécurisation à partir de 23 heures : porte de l'hôtel fermée ou présence d'un veilleur de nuit					
81. possibilité d'entrer après 23 h 00					
82. si présence d'un veilleur : formule de souhait de bonne nuit					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Réception					
<u>Moyens de paiement acceptés</u>					
83. acceptation des chèques (quel que soit le montant)					
84. acceptation des cartes de crédit (quel que soit le montant)					
85. acceptation d'au moins deux devises étrangère avec affichage des taux de change à jour					
<u>Cadre de la réception</u>					
86. comptoir ordonné					
87. comptoir propre					
88. présence de cendriers à l'entrée de la réception					
89. cendriers propres					
90. sols en bon état					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Réception					
91. sols propres					
92. murs et plafonds en bon état					
93. murs et plafonds propres					
94. mobilier en bon état					
95. mobilier propre					
96. présence de sièges à disposition des clients (au moins 2)					
97. sièges en bon état 87. comptoir propre					
98. sièges propres					
99. rideaux en bon état (absence de détériorations et d'usure)					
100. rideaux propres (absence de souillures et de tâches)					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Réception					
101. décoration en bon état (doit apparaître dans l'enquête de satisfaction et être validé par l'analyse du résultat des enquêtes)					
102. décoration propre					
103. présence de décoration florale					
104. décoration florale en bon état					
105. absence d'odeurs désagréables (doit apparaître dans l'enquête de satisfaction et être validé par l'analyse du résultat des enquêtes)					
106. capacité du personnel à donner une information sur les services proposés par l'hôtel					
107. affichage des prix publics visible par le client					
108. possibilité de prendre et transmettre des messages / du courrier					
109. le message est transmis sur un support adapté et personnalisé à l'établissement					
110. il comporte le nom de l'interlocuteur et le nom du rédacteur du message					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Réception					
111. le message peut être rédigé en au moins une langue étrangère (Français)					
112. il comporte le jour et l'heure de la réception du message					
113. il est remis le plus rapidement possible et de façon discrète					
114. possibilité de consulter les programmes télévisés					
115. présence d'un service photocopie					
116. présence d'un service Internet (éventuellement wi-fi)					
117. présence d'un service dépôt de valeurs					
118. présence d'un coffre-fort en chambre dans au moins 10% des chambres					
119. présence d'un service de change de devises					
120. affichage des taux de change de devises visible par le client (obligation réglementaire)					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Réception					
121. gestion des « Objets trouvés »					
122. possibilité de prêt de fer et de table à repasser en état de fonctionnement					
123. mise à disposition ou vente d'affaires de toilette (kit de rasage, brosse à dent et dentifrice)					
124. revente de tabac					
125. mise à disposition ou vente de kits de couture (1 aiguille, 1 épingle à nourrice, 1 bouton, fils de 3 couleurs différentes)					
126. Service de cirage de chaussures					
127. mise à disposition de produits de pharmacie autorisés (au moins : pansement, désinfectant, paracétamol)					
128. possibilité de prêt de chauffe-biberon propre et en état de fonctionnement ou possibilité de chauffer un biberon 24 h/24					
129. tarification minorée par rapport au lit supplémentaire adulte pour les enfants jusqu'à 12 ans partageant la chambre des parents					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Réception					
<u>Eclairage de la réception</u>					
130. éclairage en état de fonctionnement					
131. appareil d'éclairage propre					
132. éclairage suffisant pour permettre la lecture					
<u>Informations touristiques et pratiques à la réception</u>					
133. mise à disposition d'un plan de la ville en bon état et à jour					
134. possibilité d'obtenir des informations pratiques (localisation et horaires de commerces, services de proximité, offices de tourisme, services de garde d'enfants)					
135. possibilité d'obtenir des informations et conseils pratiques sur les activités sportives et touristiques de proximité					
136. présence d'informations sur les produits locaux (alimentaires et artisanaux)					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Circulations et parties communes intérieures					
137. présence d'une signalisation interne des différents services					
138. signalisation interne des différents services visibles par le client					
139. signalisation interne des différents services en bon état et lisible					
140. présence d'une signalisation interne de l'emplacement des chambres					
141. signalisation interne des chambres visible par le client					
142. signalisation interne des chambres en bon état					
143. mise à disposition d'un espace d'accueil ou de détente (lecture, jeux, TV...) confortable.					
144. sols propres					
145. sols en bon état					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Circulations et parties communes intérieures					
146. murs et plafonds en bon état					
147. murs et plafonds propres					
148. portes, fenêtres et fermetures propres et en bon état					
149. absence d'odeurs désagréables (doit apparaître dans l'enquête de satisfaction et être validé par l'analyse du résultat des enquêtes)					
150. circulations ordonnées					
151. parties communes non bruyantes, offrant une température agréable					
152. signalisation des issues de secours, issues de secours et circulations dédiées propres					
153. plans d'évacuation en bon état et à jour					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Circulations et parties communes intérieures					
<u>Personnel</u>					
155. utilisation d'une formule de salutation de type « bonjour », sourire du personnel					
156. tenue vestimentaire propre, en bon état					
157. attitude discrète du personnel vis à vis des clients et entre collègues					
158. service et activités quotidiennes organisés de façon à éviter les nuisances sonores pour la clientèle et le personnel					
<u>Toilettes des parties communes</u>					
159. sols en bon état					
160. sols propres					
161. murs et plafonds en bon état					
162. murs et plafonds propres					
163. appareils sanitaires propres					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
164. appareils sanitaires en bon état et en état de fonctionnement					
165. appareils sanitaires utilisant un système de chasse d'eau deux volumes					
166. robinetterie en bon état					
167. robinetterie propre					
168. présence de papier toilette en quantité suffisante (2 rouleaux par toilettes)					
169. présence d'une poubelle à pédale dans chaque toilette					
170. poubelle propre					
171. poubelle en bon état et en état de fonctionnement					
172. présence d'une poubelle dans la partie commune des toilettes					
173. poubelle propre					
174. présence de patère dans chaque toilette					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
175. patère propre					
176. patère en bon état					
177. si présence d'un coin-change pour bébés : coin change propre avec un matelas					
178. las en bon état					
178. présence d'éclairage dans chaque toilette, dans les parties communes et à proximité de chaque miroir					
179. éclairage en état de fonctionnement					
180. présence de savon pour chaque point de lavage des mains (ou d'un point central si double vasques)					
181. présence d'un système de séchage des mains					
182. absence d'odeurs désagréables, présence d'une ventilation (VMC, fenêtre...)					
183. présence d'un miroir dans les toilettes femmes et hommes					
184. miroir propre et en bon état					
185. présence d'une tablette ou d'une surface de vasque dans les toilettes pour dames					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
tablette ou surface de vasque propre et en bon état					
<u>Eclairage des parties communes</u>					
186. éclairage en état de fonctionnement					
187. appareil d'éclairage propre					
188. utilisation d'ampoules basse consommation ou minuterie					
Chambres					
189. présence d'une carte de bienvenue en bon état, propre et lisible					
190. hébergement soigné, chaleureux, agréable et confortable, tant dans la décoration que l'agencement, avec une touche locale					
191. décoration en bon état					
192. décoration propre					
193. agencement de l'hébergement de façon optimale afin de permettre d'accueillir les différents types de clientèle et offrir suffisamment de surface pour se mouvoir et ranger ses affaires					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
194. présence d'au moins un cendrier propre dans chaque chambre fumeur	1	2	3	4	5
195. présence d'une fiche de commande de petit déjeuner en bon état et propre					
196. présence d'un mobilier pour déposer les bagages en bon état et propre					
197. présence d'une affichette « ne pas déranger » en bon état et propre					
198. présence d'une corbeille propre et en bon état					
199. présence d'un miroir permettant de se voir en pied, propre et en bon état					
200. présence d'une fiche de satisfaction en bon état et propre					
201. fiche de satisfaction traduite en au moins une langue étrangère					
202. possibilité de service de boissons en chambre (à partir de la catégorie 4) indiqué par une affichage ou dans le livret d'accueil					
203. présence d'un sac à linge avec indication du prix des prestations et du délai de réalisation					
204. fiche de tarifs et sac personnalisés à l'établissement					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
205. les délais sont adaptés à la clientèle d'affaires (possibilité en 24h)	1	2	3	4	5
206. les délais annoncés sont respectés					
207. la présentation du linge au retour est soignée					
208. système d'aération et de ventilation (ouverture sur l'extérieur) et système de la climatisation en état de fonctionnement					
209. fond sonore faible et non dérangeant					
<u>Documentation établissement et touristique</u>					
210. informations et prix des services en bon état, propre et à jour (affiché ou indiqué dans le livret d'accueil)					
211. informations sur la ville et la région					
<u>Affichages</u>					
212. présence de l'affichage des prix de la chambre visible par le client					
213. affichage des prix en bon état et lisible					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
214. Présence de l'affichage des consignes de sécurité visible par le client	1	2	3	4	5
215. affichage des consignes de sécurité en bon état, lisible					
216. affichage des consignes de sécurité propre et à jour					
<u>Revêtements sol / murs</u>					
217. sol en bon état					
218. sol propre					
219. murs et plafonds en bon état					
220. murs et plafonds propres					
<u>Fenêtres, montants, vitres</u>					
221. fenêtres en état de fonctionnement					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
222. montants et vitres propres					
223. occultation opaque extérieure (volets...) ou intérieure (rideaux...)					
<u>Portes</u>					
224. portes en bon état					
225. portes propres					
226. serrure sécurisante et en état de fonctionnement					
<u>Eclairage</u>					
227. fonctionnement des différents points lumineux					
228. éclairage en bon état					
229. système de va-et-vient entrée – lit pour l'éclairage de la source principale					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
<u>Rideaux</u>					
230. rideaux en bon état et bien accrochés					
231. rideaux propres					
<u>Si présence d'un mini-bar réfrigéré</u>					
232. mini-bar en bon état et en état de fonctionnement					
233. mini-bar propre					
234. présence de l'affichage des prix et du garnissage en bon état et à jour					
235. propreté de l'affichage des prix					
236. garnissage complet (peut se faire à la demande)					
237. garnissage varié (au moins 2 boissons alcoolisées, 2 boissons sans alcool, 1 eau, 1 produit salé, 1 produit sucré)					
238. présence de verre(s) (1 par occupant potentiel) propre et en bon état					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
<u>Mobilier</u>					
239. mobilier en bon état et en état de fonctionnement					
240. mobilier propre					
241. présence d'au moins un meuble ou placard avec tiroirs ou étagères					
242. présence de sièges (siège = assise + dossier) en fonction de la capacité d'accueil de la chambre					
243. présence d'un plan de travail					
244. plan de travail éclairé					
245. présence d'un nécessaire pour écrire (au minimum papier et crayon)					
246. nécessaire pour écrire en bon état et propre					
<u>Literie</u>					
247. possibilité de lit bébé (si réservé par le client)					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
248. possibilité de lit supplémentaire (si réservé par le client)					
249. jetés de lit en bon état					
250. jetés de lit propres					
251. présence d'alèses en bon état (absence de détériorations, absence de traces d'usure)					
252. alèses propres					
253. draps en bon état					
254. draps propres					
255. literie en bon état					
256. literie propre					
257. présence d'un oreiller de réserve par occupant potentiel propre et en bon état					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
<u>Service de couverture</u>					
258. le service décroche avant 4 sonneries					
259. les corbeilles et cendriers sont vidés					
260. les rideaux sont tirés					
261. les lits sont préparés					
262. la salle de bain est rafraîchie si besoin					
263. attention particulière (exemple : carte de bonne nuit, chocolats, fleurs...)					
<u>Penderie</u>					
264. penderie disposant de portes					
265. penderie en bon état					
266. penderie propre					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
267. quantité suffisante de cintres (4 par occupant potentiel) dont 2 cintres à pinces (jupes ou pantalons)					
268. cintres identiques (série non dépareillée)					
<u>Téléphone (les critères sont applicables pour les hôtels lorsque ceux-ci disposent d'un téléphone en chambre)</u>					
267. présence d'un téléphone (liaison intérieure et liaison extérieure)					
268. téléphone en bon état et en état de fonctionnement					
269. téléphone propre					
270. possibilité de brancher un modem pour un ordinateur ou connexion wifi possible					
271. présence de l'affichage des prix des communications visible par le client					
272. affichage des prix en bon état et lisible					
273. affichage des prix propre et à jour					
274. présence de l'affichage des numéros utiles					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
275. affichage des numéros utiles en bon état et lisible					
276. affichage des numéros utiles propres et à jour					
277. traduction des affichages en une langue étrangère au moins					
<u>Télévision</u>					
278. présence d'un téléviseur couleur					
279. téléviseur en bon état et en état de fonctionnement					
280. téléviseur propre					
281. téléviseur équipé d'une télécommande					
282. télécommande en bon état et en état de fonctionnement					
283. télécommande propre					
284. limitation de la puissance sonore des téléviseurs					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
<u>Réveil</u>					
285. présence d'un système de réveil					
286. système de réveil en état de fonctionnement					
287. possibilité de se faire réveiller par la réception					
288. respect de l'heure de réveil par la réception (écart maximum 5 minutes)					
289. amabilité du réveil par la réception					
<u>Salle de bain et toilettes de la chambre</u>					
<u>Toilettes</u>					
290. présence de toilettes					
291. toilettes en bon état					
292. toilettes propres					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
293. éclairage en état de fonctionnement					
294. équipement en papier suffisant (2 rouleaux par toilettes)					
295. chasse d'eau en état de fonctionnement équipée d'un système deux volumes					
296. présence de sachets hygiéniques (au moins 2 par toilettes)					
297. si les toilettes sont séparées de la salle de bain, présence d'une poubelle en bon état					
298. si les toilettes sont séparées de la salle de bain, présence d'une poubelle propre					
299. si les toilettes sont séparées de la salle de bain, sol en bon état					
300. si les toilettes sont séparées de la salle de bain, sol propre					
301. si les toilettes sont séparées de la salle de bain, murs et plafonds en bon état					
302. si les toilettes sont séparées de la salle de bain, murs et plafonds propres					
303. si les toilettes sont séparées de la salle de bain, porte en bon état					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
304. si les toilettes sont séparées de la salle de bain, porte propre	1	2	3	4	5
305. si les toilettes sont séparées de la salle de bain, ventilation des sanitaires (VMC, extraction d'air, fenêtre), absence d'odeurs désagréables					
<u>Salle de bain</u>					
306. éléments de mobilier, de décoration et équipement de la salle de bain propres					
307. éléments de mobilier, de décoration et équipement de la salle de bain en bon état					
308. le système de la climatisation est en état de fonctionnement.					
309. présence d'un sèche-cheveux en état de fonctionnement et propre					
310. possibilité de brancher un sèche-cheveux à proximité du miroir salle de bain ou chambre					
311. possibilité de brancher un rasoir à proximité du miroir salle de bain ou chambre					
312. appareils sanitaires propres					
313. appareils sanitaires en bon état et en état de fonctionnement					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
314. robinetterie en bon état					
315. robinetterie propre					
316. miroirs en bon état					
317. miroirs propres					
318. rapidité d'évacuation des eaux usées					
319. rapidité de l'arrivée d'eau chaude					
320. présence de gobelets jetables ou de verres propres (1 par occupant)					
321. présence de patère propre					
322. présence de patère en bon état					
323. si chambre fumeur, présence d'un cendrier					
324. présence d'une poubelle					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
325. poubelle en bon état					
326. poubelle propre					
327. présence d'un distributeur de mouchoirs ou d'un sachet de mouchoirs scellé					
328. distributeur de mouchoirs en bon état					
329. distributeur de mouchoir propre					
330. distributeur de mouchoirs approvisionné					
331. porte en bon état					
332. porte propre					
333. murs et plafonds en bon état					
334. murs et plafonds propres					
335. sol en bon état					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
336. sol propre					
337. fonctionnement des différents points lumineux					
338. éclairage suffisant et positionnement des différents points lumineux adéquat					
339. ventilation des sanitaires par le biais d'un dispositif de type VMC, extraction d'air, ou fenêtre, absence d'odeurs désagréables					
340. présence d'au moins un produit d'accueil, par occupant, dans la salle de bain (savonnette, bain moussant, shampooing...)					
<u>Linge de toilette</u>					
341. équipement suffisant (1 grande et 1 petite serviette par occupant)					
342. présence d'un tapis de bain					
343. linge de toilette en bon état					
344. linge de toilette propre					
345. lavage du linge de toilette sur demande proposé					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Petit déjeuner en chambre (si le service existe)					
346. possibilité de service en chambre					
<u>Horaires de service</u>					
347. horaires de service adaptés à la clientèle d'agrément et d'affaires (amplitude minimum du service des petits déjeuners en chambre : 2 heures)					
348. ponctualité du service					
<u>Personnel</u>					
349. attitude discrète du personnel					
350. sourire du personnel					
351. tenue vestimentaire propre, en bon état					
352. souhait d'un bon appétit					
353. souhait d'une bonne journée					



Critères de contrôle

Points obligatoires
par catégorie
d'hôtel

<u>Produits du petit déjeuner</u>	1	2	3	4	5
354. présentation du plateau soignée					
355. plateau en bon état					
356. plateau propre					
357. présence de serviettes (1 par petit déjeuner)					
358. aspect de fraîcheur, qualité des produits : fruits non abîmés, pain et viennoiserie préparés du jour...					
359. qualité gustative des boissons froides et chaudes					
360. température des boissons					
361. présentation soignée du beurre					
362. présence d'un jus de fruit					
363. produits : présence au moins de pain et d'une viennoiserie					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
364. présence de confiture					
365. présentation soignée de la confiture					
366. présence de sucre et d'édulcorant					
367. présentation soignée du sucre					
<u>Vaisselle</u>					
368. vaisselle en bon état					
369. vaisselle propre					
370. vaisselle non dépareillée					
<u>Service</u>					
371. conformité du plateau par rapport à la commande					
372. présence d'un mot de « bon appétit » (présence d'un chevalet ou autre système de communication)					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Room service					
373. le service décroche avant 4 sonneries					
374. la réponse comporte le mot bonjour, le nom du service, le prénom de l'interlocuteur (possibilité de répondre au moins en une langue étrangère)					
375. l'interlocuteur s'exprime correctement : ton et débit adaptés					
376. l'interlocuteur est disponible, aimable et à l'écoute du client					
377. l'interlocuteur pose les questions adéquates pour déterminer précisément la demande du client					
378. les renseignements donnés sont clairs et adaptés					
379. reformulation de la demande avec utilisation du nom et du numéro de chambre du client					
380. le délai de livraison est précisé					
381. le tarif est rappelé					
382. le service est ponctuel					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Room service					
383. le personnel qui livre la commande frappe et entre après y avoir été invité					
384. le personnel est aimable et dit "bonjour", « bonsoir » au client					
385. le personnel connaît et utilise le nom du client une fois au moins dans la conversation					
386. la tenue vestimentaire du personnel est conforme à l'établissement					
387. la livraison est conforme à la commande					
388. aspect de fraîcheur et qualité des produits et boissons servis					
389. présentation de la note sur un support dédié					
390. le personnel prend congé du client en souhaitant "bonne journée », « bonne soirée »...au client					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Petit-déjeuner en salle					
<u>Produits</u>					
391. aspect de fraîcheur et qualité des produits					
392. qualité gustative des boissons chaudes et froides					
393. température des boissons					
394. présentation soignée du beurre					
395. présence d'un jus de fruit					
396. produits : présence au moins de pain et d'une viennoiserie					
397. présence de confiture					
398. présentation soignée de la confiture					
399. présence de sucre					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Petit-déjeuner en salle					
400. présentation soignée du sucre					
401. possibilité de commande spécifique (choix de 3 produits salés parmi charcuterie, fromage, oeufs...)					
402. si buffet : buffet approvisionné durant toute la durée du service					
403. si buffet : positionnement organisé et rationnel des différents éléments pour faciliter le service au buffet					
404. possibilité de consulter un journal du jour ou du week-end pour les samedis et dimanches					
<u>Vaisselle</u>					
405. vaisselle en bon état					
406. vaisselle propre					
407. vaisselle non dépareillée					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Petit-déjeuner en salle					
<u>Service</u>					
408. ponctualité du début du service					
409. possibilité d'avoir une boisson chaude avant l'heure normale de service (dans le cas des départs matinaux des clients par exemple)					
410. horaires de service adaptés à la clientèle d'agrément et d'affaires, signalé par un affichage ou dans le livret d'accueil.					
411. prise de commande rapide					
412. vitesse du service adaptée à la demande du client					
413. conformité de la commande					
414. possibilité de se faire servir une 2ème boisson chaude (identique à la première en cas de service à table)					
415. suivi de la satisfaction par le personnel					
416. possibilité de prêt d'une chaise haute pour bébé					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Petit-déjeuner en salle					
<u>Personnel</u>					
417. attitude discrète du personnel					
418. sourire du personnel					
419. tenue vestimentaire propre, en bon état					
420. souhait d'un bon appétit par le personnel					
421. si présence de personnel lors du départ des clients : souhait d'une bonne journée au départ de la salle					
<u>Cadre – ambiance de la salle petit déjeuner</u>					
422. présence d'éléments de décoration					
423. si possible mise en valeur du caractère régional dans la salle du petit déjeuner					
424. ventilation par le biais d'un dispositif de type VMC, extraction d'air, fenêtre					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Petit-déjeuner en salle					
425. éclairage efficace					
426. température appropriée					
427. sol en bon état					
428. sol propre					
429. murs et plafonds en bon état					
430. murs et plafonds propres					
431. mobilier en bon état					
432. mobilier propre					
433. salle ordonnée					
434. fond sonore faible et non dérangeant					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Petit-déjeuner en salle					
435. absence d'odeurs désagréables					
436. présence de la signalétique « fumeur », « non-fumeur » visible par le client					
437. signalétique « fumeur », « non-fumeur » propre et en bon état					
<u>Linge de table</u>					
438. linge de table (set, serviette, nappe) en bon état (absence de détériorations, pas de traces d'usure) Linge de table en tissus à partir de la catégorie 4, linge correctement repassé					
439. linge de table (set, serviette, nappe) propre (absence de traces de souillures et de tâches)					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'un bar					
<u>Produits</u>					
440. Indication des tarifs des boissons visible par le client					
441. présence d'amuse-gueules pour les apéritifs (au moins 1 sorte : cacahuètes, fruits secs,...)					
442. changement des amuse-gueules à chaque client					
443. présentation des boissons (verre adapté à la boisson, éléments décoratifs adaptés à la boisson si approprié)					
<u>Vaisselle au bar</u>					
444. vaisselle en bon état					
445. vaisselle propre					
<u>Service au bar</u>					
446. prise de commande rapide					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'un bar					
447. vitesse du service adaptée à la demande du client					
448. présentation de la note sur un support propre					
449. changement des cendriers entre chaque client ou 3 mégots maximum par client					
450. si présence de personnel lors du départ des clients : souhait d'une bonne journée au départ de la salle					
<u>Personnel du bar</u>					
451. attitude discrète du personnel					
452. sourire du personnel					
453. tenue vestimentaire propre en bon état					
<u>Cadre – ambiance du bar</u>					
454. éléments de décoration et équipements propres					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'un bar					
455. éléments de décoration et équipements en bon état					
456. portes en bon état					
457. portes propres					
458. sol en bon état					
459. sol propre					
460. murs et plafonds en bon état					
461. murs et plafonds propres					
462. mobilier en bon état					
463. mobilier propre					
464. salle ordonnée					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'un bar					
465. fond sonore faible					
466. présence de la signalétique « fumeur », « non-fumeur » visible par le client					
467. signalétique « fumeur », « non-fumeurr » propre et en bon état					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'un Restaurant dans l'établissement					
<u>Accueil et service</u>					
468. ponctualité du début du service (respect des horaires affichés)					
469. la prise en charge du client se fait par une personne habilitée et formée					
470. la prise en charge du client peut être faite au moins dans une langue étrangère et avec des cartes/menus dans au moins une langue étrangère					
471. carte et/ou menu propre et en bon état					
472. le client est accompagné dans son installation (prise en charge des vêtements, client accompagné à sa table etc...)					
473. possibilité de prêt d'une chaise haute pour bébé					
474. si le restaurant est fumeur et non-fumeur demande du choix du client					
475. si table fumeur présence d'un cendrier et cendrier vidé pendant le repas					
476. prise de commande rapide (délai d'attente maximum : 10 minutes)					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'un Restaurant dans l'établissement					
477. vitesse du service adaptée à la demande du client					
478. conformité de la commande					
479. suivi de la satisfaction par le personnel (le personnel s'enquiert de la satisfaction des clients), amabilité, sourire, courtoisie, formule de politesse adaptée...					
480. si facturation ; clarté, précision, conformité, rapidité					
<u>Personnel</u>					
481. la tenue et la présentation du personnel doivent être soignées, propres et en harmonie avec la catégorie de l'établissement					
482. le personnel accueille le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse en utilisant des formules de politesse adaptées. Il en est de même pour la prise de congé.					
483. le personnel doit être présent, disponible et attentif lors de l'accueil et de la prestation					
484. le personnel est à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète (concerne la prestation restauration)					
485. présentation attractive de la carte et/ou des menus par le personnel, il met en avant les plats locaux ou produits spécifiques					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'un Restaurant dans l'établissement					
486. le personnel est discret					
<i>Table, vaisselle, couverts et linge de table (ou sets)</i>					
487. tables stables et sièges confortables					
488. présentation des tables soignées : mise en place correcte (assiettes, verres, couverts, serviettes bien disposés...)					
489. linge de table et consommables (set, serviette, nappe) propre et en bon état (absence de détériorations, de traces de souillures et de tâches)					
490. vaisselle (assiettes, verres et couverts) en bon état et propre (absence de détériorations, vaisselle ébréchée, absence de vaisselle usée, absence desouillures...)					
491. vaisselle (assiettes, verres et couverts) non dépareillée					
<u>Produits</u>					
492. présence d'une carte et /ou menu traduit(s) dans au moins une langue étrangère					
493. indication des tarifs visible par le client					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'un Restaurant dans l'établissement					
494. carte attractive, lisible avec une mise en avant des plats (valorisation du plat du jour, spécialité régionale, ou des spécialités maison...)					
495. la carte propose une offre adaptée en fonction de sa clientèle					
496. la carte propose des boissons et plats régionaux élaborés à partir de produits locaux ou une cuisine en adéquation avec l'inspiration choisie					
497. offre de produits variés sur la durée du séjour					
498. présentation de produit ayant un bon aspect de fraîcheur (doit apparaître dans l'enquête de satisfaction et être validé par l'analyse du résultat des enquêtes)					
499. qualité gustative des boissons et produits					
500. température des boissons adéquate					
501. température des plats adéquate					
502. mise à disposition et présentation soignée de condiments (sel, poivre)					
503. possibilité de demande spécifique					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'un Restaurant dans l'établissement					
504. plats servis en quantité suffisante					
505. si buffet : buffet approvisionné durant toute la durée du service et positionnement organisé et rationnel des différents éléments pour faciliter le service au buffet					
<u>Cadre – ambiance de la salle de restaurant</u>					
506. présence d'éléments de décoration					
507. si possible mise en valeur du caractère régional dans la salle de restauration (décoration, ouvrages...)					
508. ventilation par le biais d'un dispositif de type VMC, extraction d'air, fenêtre					
509. éclairage efficace					
510. température appropriée					
511. sol en bon état (absence de détériorations et d'usure)					
512. sol propre (absence de souillures et de tâches)					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'un Restaurant dans l'établissement					
513. murs et plafonds en bon état (absence de détériorations)					
514. murs et plafonds propres (absence de souillures et de tâches)					
515. mobilier en bon état (absence de détériorations)					
516. mobilier propre (absence de poussière et de traces de souillures, table débarrassée, sans miettes...)					
517. salle ordonnée (absence de stockage de mobilier et d'objets non en rapport avec le repas)					
518. fond sonore faible et non dérangeant (musique, radio ou télé avec un fond sonore faible)					
519. absence d'odeurs désagréables					
520. présence de la signalétique « fumeur » « non-fumeur » visible par le client					
521. signalétique « fumeur » « non-fumeur » propre et en bon état					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'une salle de réunion					
<u>Cadre – ambiance de la salle de réunion</u>					
522. salle ordonnée					
523. système de climatisation en état de fonctionnement					
524. fond sonore faible					
<u>Revêtements sol / murs/ portes</u>					
525. portes en bon état					
526. portes propres					
527.sol en bon état					
528. sol propre					
529. murs et plafonds en bon état					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'une salle de réunion					
530. murs et plafonds propres					
<u>Eclairage</u>					
531. fonctionnement des différents points lumineux					
532. éclairage en bon état					
533. éclairage propre					
<u>Mobilier</u>					
534. mobilier en bon état					
535. mobilier propre					
536. sièges confortables					

Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'une salle de réunion					
<u>Rideaux</u>					
537. rideaux en bon état					
538. rideaux propres					
<u>Vitres et fenêtres</u>					
539. en état de fonctionnement					
540. montants et vitres propres					
541. occultation opaque extérieure (volets...) ou intérieure (rideaux...)					
Equipements					
542. présence d'un paper-board en bon état					
543. présence de matériel pour paper-board					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'une salle de réunion					
544. présence d'un écran en bon état					
545. possibilité de réserver des équipements supplémentaires					
546. présence d'une prise de télévision en bon état					
547. présence d'une prise téléphonique en bon état					
Si présence d'équipements ludiques					
<u>Si espace de jeux pour enfants</u>					
548. espace de jeux et jeux en bon état					
549. espace de jeux et jeux propres					
550. espace de jeux adaptés à la capacité d'accueil de l'établissement					
551. présence d'un affichage indiquant les horaires d'accès					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'équipements ludiques					
<u>Si piscine</u>					
552. piscine en bon état					
553. piscine présentant une propreté apparente satisfaisante					
554. abords de la piscine propres					
555. possibilité de prêt de serviettes					
556. serviettes propres, en bon état et en adéquation avec la catégorie de l'établissement					
557. présence d'un affichage indiquant les horaires d'accès					
558. affichage propre et en bon état					
<i>Si services sportifs annexes (Jacuzzi, Sauna, Fitness center...)</i>					
559. les lieux et/ou appareils sont propres et en bon état					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Si présence d'équipements ludiques					
560. présence d'un affichage indiquant les horaires d'accès					
561. affichage propre et en bon état					
Si terrasse					
<u>Mobilier</u>					
562. mobilier en bon état					
563. mobilier propre					
<u>Cadre – ambiance</u>					
564. si présence de fleurs ou espaces verts : entretenus					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Critères de durabilité					
Information sensibilisation					
565. Document de sensibilisation des clients à l'environnement					
Energie					
566. Utilisation des spots fluocompacts pour les éclairages 24 h/24					
567. Utilisation des ampoules fluocompactes dans les chambres					
568. Utilisation des LEDs pour les enseignes extérieures lumineuses					
569. Utilisation des LEDs pour la signalisation des issues de secours					
570. Utilisation des réfrigérateurs économes dans les chambres Récupérer l'énergie du système de ventilation					
571. Utilisation des panneaux solaires pour le chauffage des piscines					
572. Utilisation des panneaux solaires pour la production d'eau chaude sanitaire					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Critères de durabilité					
Eau					
573. régulateurs de débit sur les robinets					
574. régulateurs de débit sur les douches					
575. toilettes économes en eau					
576. blanchisserie économe en eau					
577. réutilisation des serviettes proposées					
578. réutilisation des draps proposées					
579. Utilisation les eaux de pluie					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Critères de durabilité					
Eau usées					
580. huiles de cuisson collectées					
581. graisses alimentaires collectées					
582. eaux usées traitées					
583. eaux grises recyclées					
Déchets					
584. emballages en papier/carton recyclés					
585. emballages réutilisés (verre, plastique, métalliques)					
586. déchets organiques du restaurant recyclés					
587. déchets verts des jardins recyclés					



Critères de contrôle	Points obligatoires par catégorie d'hôtel				
	1	2	3	4	5
Critères de durabilité					
Biodiversité					
588. utilisation d'insecticides limitée					
589. utilisation d'herbicides limitée					
590. utilisation de fongicides limitée					
591. Utilisation des engrais organiques					
592. Arrosage de manière raisonnée					
Achats verts					
593. Utilisation du papier écologique					
594. Achat de produits locaux ou écolabellisés					
595. l'agriculture biologique favorisée					

Organisation du contrôle

	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	CRITERES
1.	Responsabilités	Présence du tableau qui reprend pour chaque fonction au sein de l'établissement les engagements à respecter au quotidien.
2.	Organisation documentaire	<input type="checkbox"/> Présence sur établissement : <ul style="list-style-type: none"> o du présent référentiel, o du plan de contrôle externe associé, o de la check-list d'autocontrôle des engagements de service. <input type="checkbox"/> Conservation pendant une durée minimum de 3 ans des : <ul style="list-style-type: none"> o résultats des enquêtes de satisfaction, o réclamations clients et les réponses apportées, o check-lists d'autocontrôle renseignées et des preuves des solutions apportées en cas de constat d'anomalies.

Organisation du contrôle

	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	CRITERES
3.	Formation du personnel	<p>Après information du personnel de l'établissement, l'hôtelier remet à chacun la check-list puis fait viser et dater une liste récapitulative d'émargement.</p> <p>Cette information doit être réalisée au minimum 2 mois avant le mois souhaité de l'évaluation de certification</p> <p>En cas de changement de direction la nouvelle direction doit informer le personnel de la continuation de la démarche, réunion avec émargement. De même en cas d'embauche d'un nouveau collaborateur ce dernier doit être informé de la démarche lors d'une réunion, émargement nécessaire.</p>
4.	Contrôles et gestion des écarts	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> autocontrôle du respect des engagements de service avec utilisation de la check-list d'autocontrôle <input type="checkbox"/> respect de la fréquence définie dans le référentiel (pour les établissements saisonniers : nombre d'évaluations au prorata des semaines d'ouverture avec arrondi à l'entier supérieur. Idem si changement de direction : nombre d'évaluations au prorata depuis le changement de direction). <input type="checkbox"/> mise en place d'actions correctives en cas de constat d'anomalies.

Organisation du contrôle

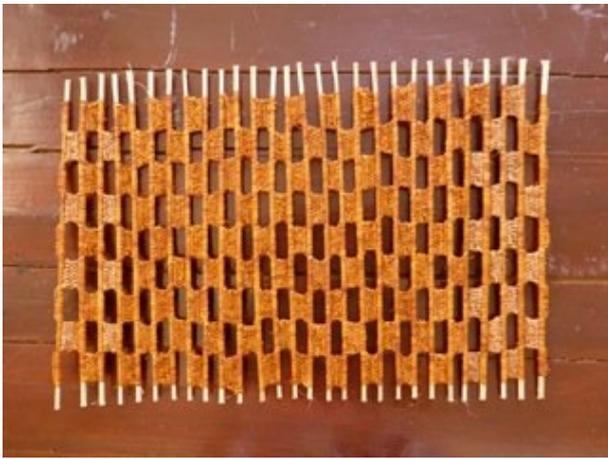
	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	CRITERES
5.	Traitement et le suivi des réclamations clients	<p>Traitement des réclamations clients suivants 2 niveaux de recours :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Niveau 1 : l'hôtelier traite toute réclamation orale ou écrite émise par les clients. Une réponse écrite est apportée à toute réclamation écrite dans un délai de 8 jours ouvrables. Selon les cas, la réponse peut être de 3 ordres: <ul style="list-style-type: none"> o refus motivé de la non prise en compte de la demande client, o proposition de solution, o accusé de réception de la réclamation avec précision du délai de réponse définitive si des investigations complémentaires sont nécessaires. <input type="checkbox"/> Niveau 2 : le client insatisfait de la réponse fournie par l'hôtelier à sa réclamation peut adresser un recours à l'organisme certificateur. Celui-ci intervient auprès de l'hôtelier afin de favoriser l'émergence d'une solution amiable.

Organisation du contrôle

	DISPOSITION D'ORGANISATION, DE SUIVI ET DE PILOTAGE	CRITERES
6.	Enquêtes de satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réalisation de l'analyse des enquêtes de satisfaction au moins 1 fois par an. <input type="checkbox"/> Résultats représentatifs du degré de satisfaction de sa clientèle. <input type="checkbox"/> Reprise dans l'enquête : <ul style="list-style-type: none"> o de façon globale de chacun des thèmes d'engagement : l'accueil téléphonique et physique, les courriers, la réception, les circulations et parties communes, la chambre, le service du petit-déjeuner en chambre et/ou en salle, la restauration en salle ou Room service si existant les services annexes (salle de réunion, espaces de jeux, bar, piscine, sauna, jacuzzi, fitness center terrasse) s'ils existent, o de façon précise des questions relatives au ton de la voix, à l'accueil, la rapidité du service, la rapidité de la facturation, les odeurs, la décoration, le fond sonore, la literie, la ponctualité, la qualité des produits et des boissons (petit déjeuner, restaurant et Room service si présent(s)), le confort des sièges. <input type="checkbox"/> Analyse des points forts et des points faibles est réalisée par l'établissement, ainsi que la mise en œuvre et le suivi d'un plan d'amélioration ■



LISTE DES PRODUITS ANGAYA



Nom : Ravonjiharinosy
Prénom : Dina Baoholy

Produit : sets de table

Matériau : raphia

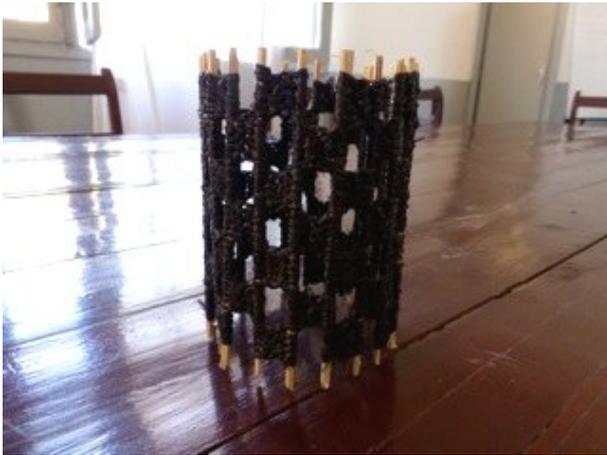
Technique : macramé

Couleurs : écru, marron

Dimensions : 45/30 cm

Quantité : 2

Prix : 4 € pièce



Nom Ravonjiharinosy
Prénom Dina Baoholy

Produit : Photophore

Matériaux : raphia

Technique : macramé

Couleurs : 2 marrons, 2 noirs

Dimensions : H.13 / D.10 cm

Quantité : 4

Prix : 2 € pièce



Nom : Vololoniaina
Prénom : Oliarisoa Viviane

Produit : Nappe et serviettes, Ravak'art

Matériaux : Soga (toile de coton), raphia, fil DMC

Technique : Broderie fait main

Couleurs : Ecru et marron

Dimensions : Nappe 195/192 cm, Serviettes : 38,5 / 38,5 cm

Quantité : 1 nappe et 6 serviettes, avec un peu de raphia
1 nappe et 6 serviettes, 100% fil DMC

Prix : 32 € un ensemble



Nom : Vololoniaina
Prénom : Oliarisoa Viviane

Produit : Nappe et serviettes
Ravak'art

Matériaux : Soga (toile de coton),
fil DMC

Technique : Broderie fait main

Couleurs : Ecru, orange, violet

Dimensions : Nappe, 195/192 cm

Quantité : 1 nappe et 6 serviettes

Prix : 32 €, l'ensemble





Nom : Vololoniaina
Prénom : Oliarisoa Viviane

Produit : Housses de coussin Ravak'art

Matériaux : Soga (toile de coton), fil DMC

Technique : Broderie fait main

Couleurs : Ecrû, orange, violet

Dimensions : 40/40 cm

Quantité : 5

Prix : 6 €, pièce



Nom : Vololoniaina
Prénom : Oliarisoa Viviane

Produit : Housses de coussin Ravak'art

Matériaux : Soga (toile de coton), fil DMC

Technique : Broderie fait main

Couleurs : Ecrû, orange, violet

Dimensions : 40/40 cm

Quantité : 5

Prix : 6 €, pièce



Nom : Razafindramary
Prénom : Denis José

Produit : Babouches

Matériaux : Cuir et raphia

Technique : couture, colle, montage

Couleurs : marron fauve et beige

Taille: **38, 39, 40, 42, 44**

Quantité : **5**

Prix : 16 € la paire



Nom : Razafindramary
Prénom : Denis José

Produit : sandales

Matériaux : Cuir

Technique : couture, colle, montage

Couleurs : marron fauve

Taille: **36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44**

Quantité : 10

Prix : 12 € la paire



Nom : Razafindramary
Prénom : Denis José

Produit : Bourse

Matériaux : Cuir

Technique : couture

Couleurs : marron fauve, marron foncé

Taille: 14/13/7 cm

Quantité : 5

Prix : 6 € la pièce



Nom : Razafindramary
Prénom : Denis José

Produit : sandales porte-clefs

Matériaux : Cuir et anneau métal

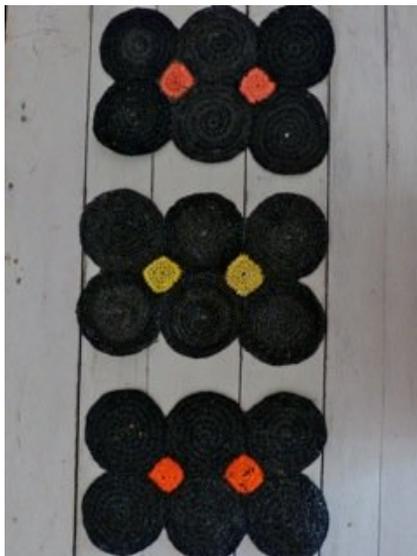
Technique : couture, colle, montage

Couleurs : marron, fauve, noir

Taille: 6 cm

Quantité : 200

Prix : 1 € la pièce



Nom : Razanamampionona
Prénom : Charline

Produit : Sets de table

Matériaux : sacs plastiques recyclés

Technique : crochet

Couleurs : 4 noir/rose, 4 noir/jaune/ 4 noir/orange

Dimensions : 42/28 cm

Quantité : 3 séries de 4 pièces

Prix : 12 € les 4



Nom : Razanamampionona
Prénom : Charline

Produit : Tapis

Matériaux : sacs plastiques recyclés

Technique : crochet

Couleurs : 2 noir/rose, 2 noir/jaune/ 2 noir/orange

Dimensions : 85/43 cm

Quantité : 6

Prix : 5 € la pièce



Nom : Rakotoasitera
Prénom : Miona Malala

Produit : Bouteille de sable

Matériaux : Verre, sable, bouchon en tige de raphia

Couleurs : naturelles

Dimensions : 6,5/4 cm et 10,5/3 cm

Quantité : 15 et 5

Prix : 3 €, pièce

Nom : Rakotoasitera
Prénom : Miona Malala

Produit : Bouteille de sable

Matériaux : Verre, sable, bouchon en tige de raphia

Technique :

Couleurs : naturelles

Dimensions : 10,5/4,5 et 10/6/3 cm, 12/5,5/3,5

Quantité : 15

Prix : 6 € pièce



Nom : Rakotoasitera
Prénom : Miona Malala

Produit : Bouteille de sable

Matériaux : verre, sable, bouchon en tige de raphia

Technique :

Couleurs : naturelles et colorant

Dimensions : 19/4,5 et 18/7 cm

Quantité : 5

Prix : 8 € pièce



Nom : Rakotoasitera
Prénom : Miona Malala

Produit : Bouteille de sable, signes de zodiaque

Matériaux : Verre, sable, bouchon en tige de raphia

Technique :

Couleurs : naturelles

Dimensions : 3/2 et 5/2,5 cm

Quantité : 24

Prix : 6 € pièce



Nom : Astiny
Prénom : Josiane

Produit : Panier mamonia

Matériaux : raphia, bois

Technique : tressage

Couleurs : écru, marron

Dimensions : 16/15/10 cm

Quantité : 10

Prix : 6 € pièce



Nom : Astiny
Prénom : Josiane

Produit : porte-photo

Matériaux : raphia, satrana (variété de palmier), bambou

Technique : tressage

Couleurs : écru, marron

Dimensions : 23,5 / 18,5 cm

Quantité : 10

Prix : 4 € pièce



Nom : Astiny
Prénom : Josiane

Produit : boîte à bijoux

Matériaux : raphia

Technique : tressage

Couleurs : écru, marron

Dimensions : 16/10 cm

Quantité : 10

Prix : 6 € pièce



Nom : Astiny
Prénom : Josiane

Produit : panier

Matériaux : satrana (variété de palmier)

Technique : tressage

Couleurs : écru, rouge

Dimensions : 40/29/27 cm

Quantité : 1 rouge, 1 écru

Prix : 8 € pièce





Nom : Astiny
Prénom : Josiane

Produit : panier Mamona grand modèle

Matériaux : raphia, anses corne de zébu

Technique : tressage

Couleurs : écru

Dimensions : 26/19/11 cm

Quantité : 5

Prix : 8 € pièce



Nom : Astiny
Prénom : Josiane

Produit : pouf

Matériaux : raphia

Technique : tressage

Couleurs : écru

Dimensions : 30/28 cm

Quantité : 4

Prix : 10 € pièce



Nom : Astiny
Prénom : Josiane

Produit : sac à main

Matériaux : raphia, corne de zébu

Technique : tressage

Couleurs : rose et marron

Dimensions : 52/23/13 cm

Quantité : 2

Prix : 10 € pièce



Nom : Ratsimananda
Prénom : Olisoa

Produit : vide-poche

Matériaux : Raphia, tissu

Technique : assemblage, couture, broderie

Couleurs : écru, marron

Dimensions : 85/57 cm

Quantité : 1

Prix : 10 €



Nom : Ratsimananda
Prénom : Olisoa

Produit : vide-poche

Matériaux : Raphia, tissu, anneaux en bois

Technique : assemblage, couture, broderie

Couleurs : écru, marron

Dimensions : 70/58 cm

Quantité : 1

Prix : 10 €



Nom : Ratsimananda
Prénom : Olisoa

Produit : vide-poche

Matériaux : Raphia, tissu

Technique : assemblage, couture, broderie

Couleurs : écru, marron

Dimensions : 90/28 cm

Quantité : 3

Prix : 6 €



Nom : Ratsimananda
Prénom : Olisoa

Produit : chemin de table et sets de table, motif cocotier

Matériaux : Soga (toile écru), fil DMC

Technique : broderie

Couleurs : écru, vert, brun

**Dimensions : Chemin, 150/45cm,
 Sets, 45/35 cm**

Quantité : 1 chemin avec 4 sets

Prix : 16 € l'ensemble



Nom : Ratsimananda
Prénom : Olisoa

Produit : chemin de table et sets de table, motif satrana

Matériaux : Soga (toile écru), fil DMC

Technique : broderie

Couleurs : écru, vert, brun

**Dimensions : Chemin, 150/45cm,
 Sets, 45/35 cm**

Quantité : 1 chemin avec 4 sets

Prix : 16 € l'ensemble





Nom : Ratsimananda
Prénom : Olisoa

Produit : chemin de table et sets de table, motif ravinala

Matériaux : Soga (toile écru), fil DMC

Technique : broderie

Couleurs : écru, vert, brun

**Dimensions : Chemin, 150/45cm,
Sets, 45/35 cm**

Quantité : 1 chemin avec 4 sets

Prix : 16 € l'ensemble



Nom : Ratsimananda
Prénom : Olisoa

Produit : housses de coussin, motif taretra (sisale)

Matériaux : Raphia, tissu

Technique : assemblage, couture, broderie

Couleurs : écru, marron

Dimensions : 40/40cm et 30/50 cm

Quantité : 5 x 40/40cm et 5 x 30/50 cm

Prix : 4 € pièce



Nom : Ratsimananda
Prénom : Olisoa

Produit : housses de coussin, motif satrana (variété de palmier)

Matériaux : Raphia, tissu

Technique : assemblage, couture, broderie

Couleurs : écru, marron

Dimensions : 40/40cm et 30/50 cm

Quantité : 5 x 40/40cm et 5 x 30/50 cm

Prix : 4 € pièce



Nom : Ratsimananda
Prénom : Olisoa

Produit : housses de coussin, motif cocotier

Matériaux : Raphia, tissu

Technique : assemblage, couture, broderie

Couleurs : écru, marron

Dimensions : 40/40cm et 30/50 cm

Quantité : 5 x 40/40cm et 5 x 30/50 cm

Prix : 4 € pièce

Nom : Rasoamalala

Prénom : Bonnette



Produit : Sac panier
Matériaux : satrana (variété de palmier)
Technique : tressage
Couleurs : rose et violet
Dimensions : 45/30/18 cm
Quantité : 1
Prix : 6 €



Nom : Rasoamalala
Prénom : Bonnette
Produit : Sac à dos avec chapeau
Matériaux : raphia
Technique : tressage
Couleurs : grenat à rayures jaunes
Dimensions : chapeau 35/11 cm, sac 28/20 cm
Quantité : 5 ensembles
Prix : sac à dos 8 €, chapeau, 6 €



Nom : Rasoamalala
Prénom : Bonnette
Produit : chapeau
Matériaux : raphia
Technique : tressage
Couleurs : grenat à frise jaune
Dimensions : 40/12 cm
Quantité : 5 de dimensions différentes
Prix : 6 € la pièce



Nom : Rasoamalala
Prénom : Bonnette
Produit : sac dame
Matériaux : raphia
Technique : tressage
Couleurs : grenat à frise jaune
Dimensions : 31/11 cm
Quantité : 5
Prix : 8 € la pièce



Nom : Rasoamalala
Prénom : Bonnette

Produit : Set de table et sous-verres

Matériaux : raphia

Technique : tressage

Couleurs : écru

Dimensions : set 40 cm, sous-verre 11 cm

Quantité : 5 de dimensions différentes

Prix : 6 € l'ensemble set + sous verre



Nom : Tsierenana
Prénom : Todimanagna Hervé

Produit : Sahafa, Ravak'art

Matériaux : raphia

Technique : tressage en grille

Couleurs : naturelle

Dimensions : D. 35, D.30 et D 25 cm

Quantité : 3 séries dans les 3 dimensions

Prix : 6 € pièce



Nom : Tsierenana
Prénom : Todimanagna Hervé

Produit : Boules gigognes, Ravak'art

Matériaux : raphia

Technique : macramé

Couleurs : naturelle, marron, grenat

Dimensions : D. 5, 8, 10, 12, et 15 cm

Quantité : 4 séries de 5 pièces

Prix : 10 € la série de 5



Nom : Tsierenana
Prénom : Todimanagna Hervé

Produit : photophore, Ravak'art

Matériaux : satrana (variété de palmier)

Technique : tressage en noeud

Couleurs : naturelle

Dimensions : 12/12, 22/14, 32/16

Quantité : 1 série de 3 pièces

Prix : 3, 4 et 5 € selon la taille



Nom : Tsierenana
Prénom : Todimanagna Hervé
Produit : Sandrify, Ravak'art
Matériaux : satrana (variété de palmier)
Technique : tressage
Couleurs : naturelle
Dimensions : 30/25/5, 22/25/5, 18/12/12 cm
Quantité : 5 séries de 3 pièces
Prix : 4 € pièce



Nom : Tsierenana
Prénom : Todimanagna Hervé
Produit : Sandrify, Ravak'art
Matériaux : satrana (variété de palmier)
Technique : tressage
Couleurs : naturelle
Dimensions : 35x23x7cm, 35x23cm, 35x23x6cm
Quantité : 5 séries dans les 3 dimensions
Prix : 5 € pièce



Nom : Biza
Prénom : Florine
Produit : Tapis
Matériaux : raphia
Technique : tissage
Couleurs : écru et marron
Dimensions : 200/88 cm
Quantité : 1
Prix : 10 €



Nom : Biza
Prénom : Florine
Produit : Set de table
Matériaux : raphia
Technique : tissage
Couleurs : écru et marron
Dimensions : 45/30 cm
Quantité : 1 série de 4
Prix : 10 € la série



Nom : Harimanana
Prénom : Laingo

Produit : Sets de table

Matériaux : raphia

Technique : tissage

Couleurs : bleu canard

Dimensions : 45/32 cm

Quantité : 1 série de 4

Prix : 4 €



Nom : Harimanana
Prénom : Laingo

Produit : Tapis

Matériaux : raphia

Technique : tissage

Couleurs : noir/écru

Dimensions : 200/70 cm

Quantité : 1

Prix : 10 €



Nom : Harimanana
Prénom : Laingo

Produit : Chapeaux

Matériaux : raphia

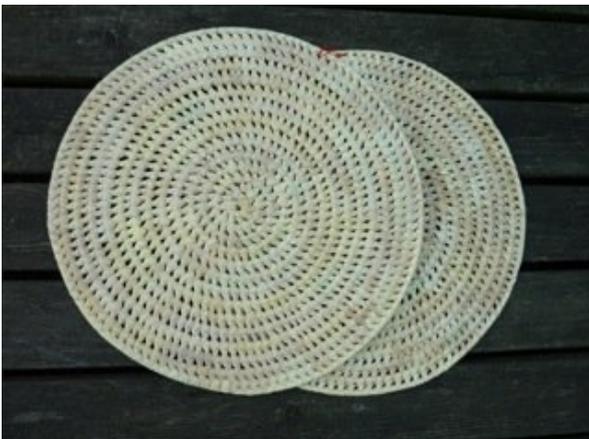
Technique : tressage

Couleurs : noir/écru/jaune...

Dimensions : toutes tailles

Quantité : 8

Prix : 3 €



Nom : Razafiarison
Prénom : Julienne

Produit : Sets de table

Matériaux : satrana, variété de palmier

Technique : tressage à nœuds

Couleurs : écru

Dimensions : 40 cm

Quantité : 8 paires

Prix : 3 € la paire



Nom : Razafiarison
Prénom : Julienne

Produit : corbeilles à papier

Matériaux : satrana, variété de palmier

Technique : tressage à nœuds

Couleurs : écru

Dimensions : rondes 24/24, ovales 28/24/20 cm

Quantité : 3 rondes, 3 ovales

Prix : 3 € l'unité



Nom : Rabemanantsoa
Prénom Maminirinina, Brigitte

Produit : corbeille

Matériaux : satrana

Technique : tressage à noeuds

Couleurs : écru

Dimensions : 58/10 cm

Quantité : 2

Prix : 4 € pièce



Nom : Razafindramanana
Prénom : Babou Robine

Produit : tapis

Matériaux : raphia

Technique : tissage et tressage

Couleurs : orange et marron

Dimensions : 160/160 cm

Quantité : 1

Prix : 18 €



Nom : Razafindramanana
Prénom : Babou Robine

Produit : Sac

Matériaux : raphia, cuir, doublure tissu, zip

Technique : tressage

Couleurs : noir/marron

Dimensions : 40/25/12 cm

Quantité : 1

Prix : 10 €



Nom : Razafindramanana
Prénom : Babou Robine

Produit : Sac

Matériaux : raphia, cuir, doublure tissu, zip

Technique : tressage

Couleurs : noir/marron

Dimensions : 26/22/8 cm

Quantité : 1

Prix : 7 €



Prénom : Babou Robine

Produit : Sac

Matériaux : raphia, cuir, doublure tissu, zip

Technique : tressage

Couleurs : noir/marron

Dimensions : 26/19/7 cm

Quantité : 1

Prix : 7 €



Nom : Razafindramanana
Prénom : Babou Robine

Produit : Sac

Matériaux : raphia, cuir, doublure tissu, zip

Technique : tressage

Couleurs : noir/écru

Dimensions : 38/24/14 cm

Quantité : 1

Prix : 10 €



Nom : Razafindramanana
Prénom : Babou Robine

Produit : Sac

Matériaux : raphia, cuir, doublure tissu, zip

Technique : tressage

Couleurs : noir/blanc

Dimensions : 30/23/8 cm

Quantité : 1

Prix : 8 €



Nom : Razafindramanana
Prénom : Babou Robine

Produit : Sac

Matériaux : raphia, cuir, doublure tissu, zip

Technique : tressage

Couleurs : noir/blanc

Dimensions : 30/18/8 cm

Quantité : 1

Prix : 6 €



Prénom : Babou Robine

Produit : Sac plat

Matériaux : raphia, cuir, doublure tissu, zip

Technique : tissage

Couleurs : Orange et marron, rouge

Dimensions : 40/40 cm

Quantité : 2

Prix : 10 € pièce



Nom : Raveloharison
Prénom : Berthine

Produit : Sacs plats

Matériaux : raphia, doublure tissu, zip

Technique : tissage

Couleurs : divers

Dimensions : 40/40 cm

Quantité : 7

Prix : 6 € pièce



Nom : Raveloharison
Prénom : Berthine

Produit : pochette

Matériaux : raphia, doublure tissu

Technique : tissage

Couleurs : divers

Dimensions : 22/11 cm

Quantité : 7

Prix : 1,5 € pièce

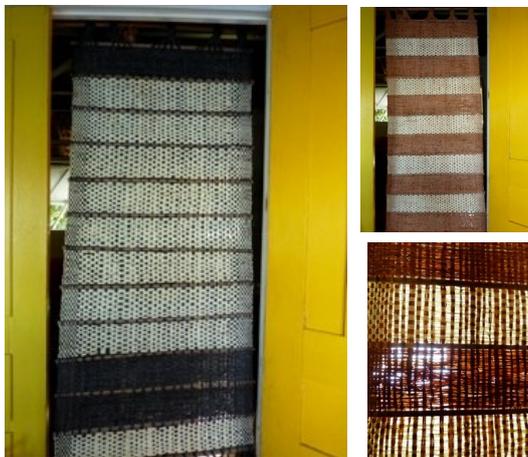




Nom : Raveloharison
Prénom : Berthine
Produit : sets de table
Matériaux : raphia
Technique : tissage
Couleurs : écru/marron
Dimensions : sets 45/30, chemin de table 120/30 cm
Quantité : 2 séries
Prix : 8 € la série



Nom : Raveloharison
Prénom : Berthine
Produit : tapis
Matériaux : raphia
Technique : tissage
Couleurs : jaune/noir, rose/noir, blanc/noir
Dimensions : 200/85 cm
Quantité : 3
Prix : 12 €, pièce



Nom : Raveloharison
Prénom : Berthine
Produit : rideaux pare-soleil
Matériaux : raphia
Technique : tissage
Couleurs : noir/écru/marron
Dimensions : 200/85 cm
Quantité : 3
Prix : 8 €, pièce



Nom
Prénom : Warda
Produit : Sets de table
Matériaux : raphia
Technique : tissage
Couleurs : rouge/écru
Dimensions : 40/35 cm
Quantité : une série de 4
Prix : 4 € la série



Nom : Razafimandimby
Prénom : Gilberte

Produit : Sac plat tressé

Matériaux : raphia, tissu, zip

Technique : tressage, couture

Couleurs : marron clair et foncé

Dimensions : 40/40 cm

Quantité : 2

Prix : 6 € pièce



Nom : Razafimandimby
Prénom : Gilberte

Produit : Sac tressé

Matériaux : raphia, doublure tissu, zip

Technique : tressage, couture

Couleurs : orange, écru

Dimensions : 32/13/13 cm

Quantité : 1

Prix : 5 €



Nom : Razafimandimby
Prénom : Gilberte

Produit : Sac crochet

Matériaux : raphia

Technique : crochet

Couleurs : rose

Dimensions : 26/24 cm

Quantité : 1

Prix : 4 €



Nom : Soamilamy
Prénom : Alphonsine

Produit : pochettes

Matériaux : raphia, doublure tissus

Technique : tissage

Couleurs : grenat et marron

Dimensions : 20/11 cm

Quantité : 5

Prix : 1 ,5 € pièce



Nom : Soamilamy
Prénom : Alphonsine
Produit : tapis
Matériaux : raphia
Technique : tissage
Couleurs : noir/écru
Dimensions : 200/80 cm
Quantité : 1
Prix : 10 €



Nom : Soamilamy
Prénom : Alphonsine
Produit : rideau pare-soleil
Matériaux : raphia
Technique : tissage
Couleurs : écru/marron
Dimensions : 200/85 et 100/80 cm
Quantité : 2
Prix : 6 et 4 € pièce selon taille



Nom : Soamilamy
Prénom : Alphonsine
Produit : sets et chemin de table
Matériaux : raphia
Technique : tissage
Couleurs : grenat/écru
Dimensions : sets : 45/30 cm, chemin de table : 120/30 cm
Quantité : 1 ensemble
Prix : 8 € l'ensemble



FICHES D'EVALUATION
FORMATION GUIDE

FICHE D'EVALUATION

FORMATION EN MILIEU NATUREL DES GUIDES DE MAJUNGA

OCTOBRE 2012

NOM... RABEHONO

PRENOM... Erse Clé Destiné

APPRECIATION SUR LE CONTENU.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR LA COMPREHENSION.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR LE SUPPORT.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR L'ORGANISATION.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION... la boussole et la carte j'essaie mais le GPS un peu difficile

UTILITE DE LA FORMATION POUR L'EXERCICE DE LA PROFESSION DE GUIDE..... Oui.....Non

COMPLEMENT DE FORMATION SOUHAITE..... Oui.....Non

DOMAINE DE LA FORMATION SOUHAITEE.....

OBSERVATIONS GENERALES

je suis tres content et je sais beaucoup de chose.
.....
.....
.....

FICHE D'ÉVALUATION

FORMATION EN MILIEU NATUREL DES GUIDES DE MAJUNGA

OCTOBRE 2012

NOM Falime addine

PRENOM Ali

APPRECIATION SUR LE CONTENU.....Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION.....

APPRECIATION SUR LA COMPREHENSION.....Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION on a besoin de s'exercer de temps en temps

APPRECIATION SUR LE SUPPORT.....Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION Besoin de se documenter

APPRECIATION SUR L'ORGANISATION.....Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION.....

UTILITE DE LA FORMATION POUR L'EXERCICE DE LA PROFESSION DE GUIDE..... Oui..... Non

COMPLEMENT DE FORMATION SOUHAITE secourisme..... Oui..... Non

DOMAINE DE LA FORMATION SOUHAITEE la du secourisme en cas d'accident

OBSERVATIONS GENERALES

Nous avons apprécié la formation; mais pour que en arrive à bien maîtriser le métier de guide, il nous faut plus des matériels (de secourisme comme la Boussole, la carte, etc)

FICHE D'EVALUATION

FORMATION EN MILIEU NATUREL DES GUIDES DE MAJUNGA

OCTOBRE 2012

NOM... RAFARASDARIVONY

PRENOM... Rando Notakcha

APPRECIATION SUR LE CO NTENU.....Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION... faute de temps insuffisant, nous ne pouvons
bien de l'expliquer le contenu, juste paragiciellement

APPRECIATION SUR LA COMPREHENSION.....Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION... Par exemple, la pratique du matériel GPS n'est
pas encore exécutée mais on verra plus tard sur autre domaine

APPRECIATION SUR LE SUPPORT.....Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION... même si le support ne'est complet, l'explication va
ajouter par le support

APPRECIATION SUR L'ORGANISATION..... Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION... en est précipité à l'arrivée d'autres clients
sur notre organisation prévue

UTILITE DE LA FORMATION POUR L'EXERCICE DE LA PROFESSION DE GUIDE..... Oui..... Non

COMPLEMENT DE FORMATION SOUHAITE... Bien sur..... Oui..... Non

DOMAINE DE LA FORMATION SOUHAITEE... sur une autre spécialisation

OBSERVATIONS GENERALES

Par exemple, faune et flore ou la géologie...
.....
.....
.....

FICHE D'EVALUATION

FORMATION EN MILIEU NATUREL DES GUIDES DE MAJUNGA

OCTOBRE 2012

NOM..... RANAIVO

PRENOM..... Jules Mathieu

APPRECIATION SUR LE CONTENU.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION..... R.A.S.

APPRECIATION SUR LA COMPREHENSION.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION..... R.A.S.

APPRECIATION SUR LE SUPPORT.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION..... Insuffisance de Moyen Logistique, (Boussole

APPRECIATION SUR L'ORGANISATION.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION..... Il faut Améliorer pour prochaine formation

UTILITE DE LA FORMATION POUR L'EXERCICE DE LA PROFESSION DE GUIDE..... Oui.....Non

COMPLEMENT DE FORMATION SOUHAITE..... Oui.....Non

DOMAINE DE LA FORMATION SOUHAITEE..... THEME CONCERNANT L'ENVIRONNEMENTALINÉ

OBSERVATIONS GENERALES

- Pour tous les Guides, les Pratiques sont le plus important
- c'est une Avantage pour les participants.

FICHE D'EVALUATION

FORMATION EN MILIEU NATUREL DES GUIDES DE MAJUNGA

OCTOBRE 2012

NOM RASAMIMANANA

PRENOM Andrianisena Emilem

APPRECIATION SUR LE CONTENU.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION la formation nous permet de préparer un circuit ou un randonné

APPRECIATION SUR LA COMPREHENSION.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION.....

APPRECIATION SUR LE SUPPORT.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION.....

APPRECIATION SUR L'ORGANISATION.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION.....

UTILITE DE LA FORMATION POUR L'EXERCICE DE LA PROFESSION DE GUIDE.....Oui.....Non

COMPLEMENT DE FORMATION SOUHAITE.....Oui.....Non

DOMAINE DE LA FORMATION SOUHAITEE Sécourisme

OBSERVATIONS GENERALES

Pour mettre en application cette formation il faut faire de nombreux descentes sur site. Tous les membres ou les participants doivent pratiquer les activités et la langue française.

FICHE D'EVALUATION

FORMATION EN MILIEU NATUREL DES GUIDES DE MAJUNGA

OCTOBRE 2012

NOM RAHELI SON

PRENOM SOANIRINA MADIE BRIGITTE

APPRECIATION SUR LE CONTENU.....Moyen.....Bien..... Très bien

OBSERVATION.....

APPRECIATION SUR LA COMPREHENSION.....Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION.....

APPRECIATION SUR LE SUPPORT.....Moyen.....Bien..... Très bien

OBSERVATION..... Support claire même si c'était des résumés

APPRECIATION SUR L'ORGANISATION..... Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION..... Parce que il y a des participants qui ne se concentre pas très bien, c'est par rapport aux guides

UTILITE DE LA FORMATION POUR L'EXERCICE DE LA PROFESSION DE GUIDE..... Oui..... Non

COMPLEMENT DE FORMATION SOUHAITE..... Oui..... Non

DOMAINE DE LA FORMATION SOUHAITEE SECOURISME

OBSERVATIONS GENERALES
C'était un atout pour les membres de pouvoir en cette formation car on a eu plein de connaissances par rapport à l'utilisation du Boussole et GPS.
Comptant sur la continuité des formations nécessaires pour les guides de Majunga.

FICHE D'EVALUATION

FORMATION EN MILIEU NATUREL DES GUIDES DE MAJUNGA

OCTOBRE 2012

NOM RANDRIAMANDIMBISOA

PRENOM Ary To

APPRECIATION SUR LE CONTENU.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR LA COMPREHENSION.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR LE SUPPORT.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR L'ORGANISATION.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

UTILITE DE LA FORMATION POUR L'EXERCICE DE LA PROFESSION DE GUIDE.....Oui.....Non

COMPLEMENT DE FORMATION SOUHAITE SECOURISME.....Oui.....Non

DOMAINE DE LA FORMATION SOUHAITEE.....

OBSERVATIONS GENERALES

En general, la formation a ete decoulée tres bien. Sur l'organisation et le timing, quelque fois nous ne l'avons pas respecté.

Merci pour la formation

FICHE D'EVALUATION

FORMATION EN MILIEU NATUREL DES GUIDES DE MAJUNGA

OCTOBRE 2012

NOM MASINDRAZANA

PRENOM Yavisoa Evans

APPRECIATION SUR LE CONTENU.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR LA COMPREHENSION.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR LE SUPPORT.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION Nous attendons les supports complet
.....

APPRECIATION SUR L'ORGANISATION.....Moyen.....Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

UTILITE DE LA FORMATION POUR L'EXERCICE DE LA PROFESSION DE GUIDE.....Oui.....Non

COMPLEMENT DE FORMATION SOUHAITE.....Oui.....Non

DOMAINE DE LA FORMATION SOUHAITEE Sur le manière dont nous pouvons

OBSERVATIONS GENERALES avoir chacun notre matériels individuel pour exercer le métier.
.....
.....
.....

FICHE D'EVALUATION

FORMATION EN MILIEU NATUREL DES GUIDES DE MAJUNGA

OCTOBRE 2012

NOM RAMIA NORISOA ANRIANJATOVO

PRENOM Mamy

APPRECIATION SUR LE CONTENU.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR LA COMPREHENSION.....Moyen..... Bien..... Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR LE SUPPORT.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

APPRECIATION SUR L'ORGANISATION.....Moyen..... Bien.....Très bien

OBSERVATION.....
.....

UTILITE DE LA FORMATION POUR L'EXERCICE DE LA PROFESSION DE GUIDE..... Oui.....Non

COMPLEMENT DE FORMATION SOUHAITE..... Oui.....Non

DOMAINE DE LA FORMATION SOUHAITEE.....

OBSERVATIONS GENERALES

Pour moi, c'est une formation que je souhaite en savoir plus. toute est bien passé, le sort est formidable.
Pour nous, je souhaiterai donc qu'il a d'autre formation.



LETTRE DE MOTIVATION DE L'UNIVERSITE
OBSERVATOIRE DU TOURISME

Mahajanga, le 17 octobre 2012

Le Directeur de l'Ecole de Tourisme

à

Monsieur Yann ISSAR

Responsable de l'IRCOD

Objet : demande de coopération

Monsieur Le Responsable,

Le tourisme à Madagascar est une industrie en plein essor mais dont les bases restent fragiles : le principal capital touristique de l'île est représenté par les ressources naturelles (biodiversité exceptionnelle, parcs nationaux, paysages, plages, etc.) qui sont menacées par la dégradation de l'environnement et les autres activités de production. Les ressources humaines font défaut par manque de qualification, et ne permettent pas des prestations à la hauteur de la qualité des sites.

Conscient de cette situation, L'Ecole de Tourisme de l'Université de Mahajanga a sa part pour la contribution de l'essor du tourisme dans la ville de Mahajanga. Son objectif est de former des étudiants en 3 ans pour être des professionnels de haut niveau dans le secteur touristique, par la mise en place d'une Licence professionnelle en tourisme. Les futurs diplômés seront des guides touristiques bilingues (français, anglais) ou créateur et gérant d'entreprise touristique.

Ainsi, la mise en place d'un observatoire du tourisme dans la ville de Mahajanga en collaboration avec Tourisme Sans Frontière, l'ORTB et l'IRCOD nous intéresse tant, car notre objectif se base sur la mise en valeur du plan de développement en secteur touristique de notre région. Le Président de TSF a pris du temps pour une formation dédiée à nos étudiants pour la mise en place du schéma de développement et d'aménagement touristique dans la région de Boeny. Ainsi, cette action est très importante, non seulement pour les cours pédagogiques, mais surtout pour la réalisation dans le monde professionnel de nos étudiants.

Toutes les stratégies de développement touristique s'orientent vers une consolidation des acquis et un développement progressif des capacités pour préserver l'expérience vécue actuellement par les touristes tout en augmentant la qualité des services. Une stratégie de consolidation des acquis en terme de développement touristique dans la région de Boeny implique une concentration des interventions, et travailler avec TSF, l'ORTB et l'IRCOD est primordiale pour l'Université telle que nous sommes, car ce projet répond à notre soif pour la réalisation d'un projet de valorisation de la gestion communautaire, mise en valeur des circuits les plus fréquentés par les touristes présentant par ailleurs des potentialités d'expansion à long terme.

Ainsi, nous avons l'honneur de vous demander de bien vouloir nous appuyer dans notre demande de coopération afin de valider et réaliser ensemble ces projets. Nos étudiants au nombre de 230 environ sont prêts à mener des enquêtes auprès des établissements hôteliers, des agences touristiques et de l'aéroport qui pourront servir les besoins de l'Office régional de Tourisme de Boeny.

En espérant une suite favorable de votre part, je vous prie d'agréer Monsieur Le Responsable, l'expression de ma très haute considération et vous remercie par avance de votre vive coopération.



Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
UNIVERSITE DE MAHAJANGA
Ecole de Tourisme
AMINA Solihin