

**Audit**

# Table du contenu

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Audit</b> .....  | <b>1/14</b> |
| <b>Les enjeux de l'audit</b> .....  | <b>2/14</b> |
| <u>Concrètement, les étapes à suivre pour une évaluation efficiente et toujours plus</u><br><u>proche de la réalité</u> ..... | 2/14        |
| <u>Sources, références</u> .....  | 3/14        |
| <b>Outils d'auto-évaluation pour les chambres d'hôtes</b> .....   | <b>5/14</b> |
| <b>Outils d'auto-évaluation pour les gîtes</b> .....  | <b>7/14</b> |
| <b>"Wallonie Destination Qualité"</b> .....   | <b>9/14</b> |
| <u>Concrètement</u> .....   | 9/14        |
| <u>En quoi consiste ce label?</u> .....   | 9/14        |
| <u>A qui s'adresse ce label ?</u> .....   | 10/14       |
| <u>Contenu du programme "Wallonie Destination Qualité"</u> .....  | 10/14       |
| <u>Quelle est la procédure d'attribution du label?</u> .....  | 10/14       |
| <u>Qu'en est-il pour la Fédération des Gîtes de Wallonie ?</u> .....  | 11/14       |
| <u>Documents et liens utiles</u> .....  | 13/14       |
| <u>Sources, Références</u> .....  | 13/14       |
| <u>Crédits</u> .....  | 14/14       |

# Audit

Processus d'auto-évaluation et d'auto-contrôle pour les propriétaires de gîtes et de chambres d'hôtes

---



# Les enjeux de l'audit

## La pertinence du processus d'auto-évaluation

---

***Cela fait quelque temps déjà que vous êtes propriétaire d'un gîte ou d'une chambre d'hôtes! A ce jour, les réalités ont évolué, et ce qui vous semblait au départ approprié à votre hébergement, ne l'est peut-être plus à l'heure actuelle.***

***Votre vie, tant personnelle que professionnelle, votre environnement direct ou indirect ont certainement subi une évolution depuis la création de votre activité.***

***Les questions fusent en nombre et vous ne pouvez y répondre ? Vous souhaitez raviver votre produit ? Vous ressentez le besoin et la nécessité de faire une mise au point avant de vous positionner sur l'avenir et sur ce que vous allez envisager ? Alors, cet audit est pour vous !***

Il vous aidera à répondre à diverses questions essentielles, à mener votre réflexion, à mieux identifier les objectifs, à adapter votre produit et vous conduira à prendre certaines décisions... votre regard doit se tourner à la fois vers le passé, le présent et l'avenir.

## Concrètement, les étapes à suivre pour une évaluation efficiente et toujours plus proche de la réalité

Toujours dans un souci d'offrir un accompagnement optimal et de qualité, des solutions adaptées et personnalisées, la Fédération des Gîtes de Wallonie vous propose de réaliser l'audit qui consiste en un véritable processus d'auto-évaluation et d'auto-contrôle à destination des propriétaires en activité, sous forme de questionnaires, auto administrables et spécifiques à la réalité des gîtes et des chambres d'hôtes, qui ont été créés autour de thématiques phares et importantes pour le secteur. Des outils spécifiques sont quant à eux disponibles en réponse aux différents diagnostics qui émergeront de ces évaluations.

- Outils d'auto-évaluation et d'auto-contrôle - Questionnaires

La première étape consiste à réaliser l'auto-évaluation proprement dite et à répondre aux questionnaires auto administrables (système permettant au propriétaire de répondre seul aux questionnaires).

Les questionnaires sont disponibles « en ligne » sur ce site (se référer aux rubriques « Outils d'auto-évaluation pour les Chambres d'hôtes » et « Outils d'auto-évaluation pour les Gîtes »), ils se veulent très intuitifs dans leur utilisation et garantissent l'anonymat.

Les questions sont dites « fermées », le propriétaire a le choix entre plusieurs propositions de réponses, il ne peut en choisir qu'une seule et doit répondre à tout car le système ne permet pas de



« sauter » des questions. À la fin de chaque questionnaire, le répondant reçoit automatiquement une évaluation de ses pratiques et de la qualité de son offre relative à chaque thématique et basée sur les réponses.

Il est essentiel de suivre tout le « parcours » de réflexion proposé et de répondre à toutes les questions, sans quoi les résultats seront faussés et l'évaluation ne reflétera pas la réalité de la situation.

Les thématiques suivantes ont été privilégiées: l'accueil, l'environnement touristique, la gestion, les infrastructures, la rentabilité et la promotion. Chaque thématique fait l'objet d'un questionnaire afin de ne pas rendre l'auto-évaluation trop contraignante.

- Diagnostic et outils d'accompagnement

La deuxième étape consiste à identifier les outils adéquats en réponse à l'évaluation des pratiques et de la qualité de l'hébergement.

En effet, cette évaluation permet d'identifier les mauvaises, les bonnes ou les excellentes pratiques du propriétaire et, ainsi, de l'orienter dans sa manière de gérer son activité ou de le conforter dans ses habitudes actuelles tout en soulignant l'importance de rester constamment vigilant.

En réponse au diagnostic établi, des outils d'accompagnement sont donc disponibles sur ce site ou sur demande à la Fédération des Gîtes de Wallonie, et ce, pour les thématiques concernées.

- Conseils

Ce processus peut se faire seul ou accompagné, alors n'hésitez pas à faire appel à un conseiller de la Fédération des Gîtes de Wallonie pour obtenir un accompagnement sur mesure.

## Sources, références

*Les questionnaires ont été réalisés en collaboration avec [l'Institut de Gestion de l'Environnement et de l'Aménagement du Territoire de l'ULB](#).*



*"Les informations diffusées sur ce site sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde".*



# Outils d'auto-évaluation pour les chambres d'hôtes

---

***Vous avez décidé de réaliser cet audit et nous vous en félicitons ! Soyez certain que ce processus sera favorable pour vos chambres d'hôtes car ces outils ont été réalisés pour vous, pour vous permettre de faire le point sur vos pratiques, sur votre offre touristique.***

Dès lors, répondez honnêtement aux questions, c'est le meilleur moyen de vous améliorer et de mieux satisfaire vos hôtes. En effet, une fois les faiblesses identifiées, il est plus facile de les corriger ou d'en limiter les effets. Les résultats obtenus sont anonymes et ne seront pas consultés par la Fédération, vous serez le seul juge de vos réponses pour le bien de vos chambres d'hôtes !

Ci-dessous, vous découvrirez les **6 questionnaires** qui ont pour but d'évaluer vos pratiques liées aux thématiques importantes du secteur. **Il vous suffit de cliquer sur les liens ci-dessous pour accéder directement au questionnaire propre à chaque thématique.**

Après avoir répondu aux questions, vous recevrez directement les résultats de l'évaluation sur base de trois niveaux de pratiques distincts qui sont différenciés par couleur.

- Les pratiques insuffisantes correspondent à la « non qualité » (couleur mauve).

Si vous êtes classé dans cette catégorie, c'est que vos pratiques sont en dessous de la norme. Vous ne faites pas le minimum nécessaire, vous ne rencontrez pas la qualité de base et cela peut mettre en péril la bonne gestion de vos chambres d'hôtes.

- Les pratiques de base correspondent à la « qualité de base » (couleur bleue).

Si vous êtes classé dans cette catégorie, c'est que vous remplissez les critères de base de qualité. Continuez en ce sens mais restez cependant vigilant.

- Les pratiques excellentes correspondent à la « qualité supérieure » (couleur orange).

Si vous êtes classé dans cette catégorie, c'est que vous allez au-delà de ce qui est demandé. Vos pratiques sont supérieures à la norme.

## LES LIENS VERS LES QUESTIONNAIRES

- [Connaissance de la clientèle, accueil et relation clientèle](#)
- [Environnement touristique](#)



- Gestion administrative, financière, législation et assurances
- Infrastructures - aménagements internes et externes
- Promotion et communication
- Rentabilité

## DOCUMENTS UTILES

- Guide d'utilisation et évaluations des propriétaires de chambres d'hôtes

*"Les informations diffusées sur ce site sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde".*





# Outils d'auto-évaluation pour les gîtes

---

***Vous avez décidé de réaliser cet audit et nous vous en félicitons ! Soyez certain que ce processus sera favorable pour votre gîte car ces outils ont été réalisés pour vous, pour vous permettre de faire le point sur vos pratiques, sur votre offre touristique.***

Dès lors, répondez honnêtement aux questions, c'est le meilleur moyen de vous améliorer et de mieux satisfaire vos hôtes. En effet, une fois les faiblesses identifiées, il est plus facile de les corriger ou d'en limiter les effets. Les résultats obtenus sont anonymes et ne seront pas consultés par la Fédération, vous serez le seul juge de vos réponses pour le bien de votre gîte.

Ci-dessous, vous découvrirez les **6 questionnaires** qui ont pour but d'évaluer vos pratiques liées aux thématiques importantes du secteur. **Il vous suffit de cliquer sur les liens ci-dessous pour accéder directement au questionnaire propre à chaque thématique.**

Après avoir répondu aux questions, vous recevrez directement les résultats de l'évaluation sur base de trois niveaux de pratiques distincts qui sont différenciés par couleur.

- Les pratiques insuffisantes correspondent à la « non qualité » (couleur mauve).

Si vous êtes classé dans cette catégorie, c'est que vos pratiques sont en dessous de la norme. Vous ne faites pas le minimum nécessaire, vous ne rencontrez pas la qualité de base et cela peut mettre en péril la bonne gestion de votre gîte.

- Les pratiques de base correspondent à la « qualité de base » (couleur bleue).

Si vous êtes classé dans cette catégorie, c'est que vous remplissez les critères de base de qualité. Continuez en ce sens mais restez cependant vigilant.

- Les pratiques excellentes correspondent à la « qualité supérieure » (couleur orange).

Si vous êtes classé dans cette catégorie, c'est que vous allez au-delà de ce qui est demandé. Vos pratiques sont supérieures à la norme.

## LES LIENS VERS LES QUESTIONNAIRES

- [Connaissance de la clientèle, accueil et relation clientèle](#)
- [Environnement touristique](#)
- [Gestion administrative, financière, législation et assurances](#)
- [Infrastructures - aménagements internes et externes](#)



- Promotion et communication
- Rentabilité

## DOCUMENTS UTILES

- Guide d'utilisation et évaluations des propriétaires de gîtes

*"Les informations diffusées sur ce site sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde".*



# "Wallonie Destination Qualité"

## Un label pour votre gîte ou chambre d'hôtes

---

Constatant l'évolution du secteur du tourisme, le gouvernement wallon, par ses différentes actions explicitées dans la Déclaration de politique régionale et mises en oeuvre dans le cadre du plan Marshal 2.vert, a souhaité engager le tourisme wallon dans la voie de la qualité.

Dans ce contexte, le Ministre en charge du Tourisme et le Commissariat général au Tourisme ont lancé une démarche globale d'amélioration continue de la qualité de service pour les prestataires touristiques wallons sous l'effigie d'un **label portant le nom de « Wallonie Destination Qualité »**.

Les actions et outils d'accompagnement de la Fédération des Gîtes de Wallonie, pour l'amélioration des services et de l'accueil au sein d'un gîte ou d'une chambre d'hôtes, sont très certainement complémentaires. Ils peuvent s'avérer très utiles et venir en appui aux mesures qui seront prises par le propriétaire lors de l'identification de son plan d'actions après analyse du profil de qualité. C'est pourquoi nous souhaitons vous informer sur les tenants et aboutissants du programme « Wallonie Destination Qualité » qui concerne très certainement votre hébergement.

Petit tour d'horizon pour mieux cerner ce label qui constitue un véritable défi pour notre Wallonie.

## Concrètement

### En quoi consiste ce label?

Il s'agit d'un label qui a pour but de **promouvoir la qualité du tourisme en Wallonie**.

Ce label, s'inspirant du modèle suisse, apporte un outil qui permet de renforcer cet équilibre entre la vision économique d'une entreprise, d'un organisme touristique et les personnes qui accueillent tous les jours, quantité de touristes locaux et internationaux. La qualité est le maître mot de cette démarche dont l'objectif final est notamment de satisfaire davantage les clients en adaptant les services et en répondant au mieux à leurs attentes.

Pour détenir ce label, il est impératif de s'engager dans un programme de certification qui, au bout du compte, permet de mettre en valeur de réels ambassadeurs du tourisme wallon.



## A qui s'adresse ce label ?

Cette démarche est ouverte à tous les prestataires touristiques quel que soit la taille ou le secteur dont les gîtes, chambres d'hôtes et meublés de vacances.

## Contenu du programme "Wallonie Destination Qualité"

Le programme possède trois niveaux de qualité: Niveau I, Niveau II et Niveau III.

Le **niveau I** correspond à la « Qualité du service ». Il se concentre sur le développement de la qualité et se consacre en particulier à la qualité du service. Il agit prioritairement en l'interne et motive les collaborateurs.

Une fois le label de qualité niveau I atteint, on peut passer au **niveau II** qui correspond à la « Qualité de gestion ». Il porte en priorité sur la qualité de la gestion car sans le soutien systématique de la direction, il n'est pas possible de développer et d'assurer la qualité des prestations. Les informations traitées et les résultats de l'audit « client mystère » permettent en outre de prendre des décisions stratégiques bien fondées.

Le **niveau III** distingue les entreprises de tourisme qui ont introduit avec succès un Système global de Management de la Qualité reconnu au niveau international.

## Quelle est la procédure d'attribution du label?

A ce stade de la démarche, les gîtes, chambres d'hôtes et meublés de vacances sont concernés par le Niveau I.

Pour bien maîtriser la procédure et les démarches à entreprendre pour obtenir ce label, nous vous invitons à consulter le **manuel d'utilisation et le vademecum** pour bien construire votre dossier. En effet, ce document de référence donne les principes du Programme "Wallonie Destination Qualité", les objectifs de formation, les remarques et instructions pour une disponibilité de service orienté qualité ainsi que de nombreux exemples et illustrations.

## Comment obtenir ce label ?

- En constituant votre DOSSIER QUALITÉ, après avoir participé à un groupe de formation ou après avoir sollicité un accompagnement personnalisé. N'hésitez pas à contacter le Quality



Coach de la Fédération des Gîtes de Wallonie si vous êtes membre.

### **Quels sont les instruments de travail?**

Des instruments de travail sont mis à votre disposition afin d'établir un état des lieux de vos services et de la place de vos hôtes dans votre activité, d'établir le diagnostic de votre hébergement, de définir vos propres objectifs d'amélioration continue et ensuite de définir des actions d'amélioration à mener au cours des 3 prochaines années.

Il s'agit des documents suivants:

- La chaîne de service
- La gestion des réclamations
- Le profil de qualité
- Le plan d'actions annuel

Ces documents sont téléchargeables sur le site extranet ou disponibles ci-dessous dans la rubrique "Documents et liens utiles".

### **Finalisation du dossier**

Une fois votre dossier qualité complet, il vous faut le transmettre à l'organisme de contrôle accompagné d'un formulaire de demande de labellisation (téléchargeable sur le site extranet ou disponible ci-dessous dans la rubrique "Documents et liens utiles") à l'adresse [qualite.dossier@tourismewallonie.be](mailto:qualite.dossier@tourismewallonie.be)

### **Qu'en est-il pour la Fédération des Gîtes de Wallonie ?**

Le 27 juin 2013, la Fédération des Gîtes de Wallonie faisait partie de la première vague de labellisés en Wallonie et s'est vue remettre le label niveau 1 par le représentant du Ministre en charge du Tourisme. La Fédération s'engage donc à mener tout un programme d'actions d'amélioration pendant les 3 années à venir.

Toujours dans un soucis d'accompagnement, elle compte des « Quality Coach » au sein de son équipe et reste donc à la disposition de ses membres pour les encadrer dans cette démarche.

Certains membres de la Fédération des Gîtes de Wallonie faisaient partie des premiers labellisés et d'autres sont d'ores et déjà engagés dans la procédure de labellisation.



**Pour conclure, il est impératif de rappeler que recevoir le label « Wallonie Destination Qualité » n'est pas un aboutissement mais un point de départ vers des actions d'amélioration de la structure et des services offerts aux hôtes.**

**La distinction par la marque de qualité ne garantit en aucun cas un parcours sans faille et ne doit pas se limiter à l'affichage du panneau. C'est un engagement personnel, un travail au quotidien qui met le "client" et son bien-être au centre des préoccupations.**



## Documents et liens utiles

- Manuel d'utilisation, outil indispensable pour la construction de la démarche
- Vademecum, outil indispensable pour la construction de la démarche
- Le formulaire de demande de labellisation
- Les instruments de travail

## Sources, Références

- [www.walloniedestinationqualite.be](http://www.walloniedestinationqualite.be)

*"Les informations diffusées sur ce site sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde".*



# Crédits

## FEDER PROGRAMMATION 2007-2013

Axe prioritaire 3: Développement territorial équilibré et durable  
Mesure 3.03 : Redynamisation urbaine et attractivité du territoire

Le Fonds Européen de Développement Régional et la Région wallonne investissent dans votre avenir.

