

Classement
des structures
d'accueil en tribu
aux îles Loyauté



L'accueil en tribu

L'accueil en tribu, structure d'hébergement touristique implantée en terre coutumière, est une spécificité des îles Loyauté de la Nouvelle-Calédonie.

L'habitation, simple et authentique, est intégrée au sein d'une tribu pour recevoir les visiteurs et leur faire découvrir la nature, la culture et les savoir-faire locaux.

Le touriste, ainsi accueilli, participe à la vie du village mélanésien.



Pourquoi classer les structures d'accueil en tribu ?

Afin de favoriser le développement du tourisme et améliorer l'information des visiteurs, l'assemblée de la province des îles Loyauté a récemment édicté de nouvelles règles (délibération 2008/96/API du 19 décembre 2008) qui fixent les conditions de classement des structures d'hébergement.

A Nengone (Maré), Drehu (Lifou), Iaaï (Ouvéa) et Tokanod (Tiga), l'accueil en tribu est ainsi classé :



Une fleur pour l'accueil familial



Deux fleurs pour l'accueil confort



Trois fleurs pour l'accueil grand confort

L'obtention de la mention « accueil en tribu des îles » assure aux professionnels et à la clientèle touristique que l'établissement est exploité dans des conditions satisfaisantes d'accueil, de confort et de prestations de services.

Toute structure, ouverte à la clientèle touristique et répondant aux conditions définies par la délibération provinciale, peut bénéficier de ce classement.

Accueil familial : case traditionnelle, matelas au sol, sanitaire commun

Accueil confort : case ou paillote, lit sur pied, sanitaire commun

Accueil grand confort : bungalow avec sanitaire intégré

Une, deux, trois fleurs... une garantie d'authenticité et de qualité

Une structure d'accueil en tribu doit au minimum comporter :

- Un hébergement en case traditionnelle ou en paillote
- Un faré de restauration, avec une cuisine attenante, servant également à l'accueil
- Un bloc sanitaire extérieur

Pour obtenir l'appellation « accueil en tribu » de laaï, Nengone, Drehu ou Tokanod et bénéficier des aides sectorielles financières et techniques attachées à ces appellations, les structures touristiques doivent garantir :

- la qualité et l'authenticité des habitations
- la qualité et la propreté des installations sanitaires
- la qualité, la propreté et l'authenticité des autres installations (faré de restauration, cuisine)

Les critères de classement

Le classement des structures dépend de la satisfaction d'un certain nombre de critères dans trois principaux domaines : l'hébergement, les installations sanitaires et la restauration.

L'hébergement

Les habitations doivent, à tout moment, être tenues en **parfait état d'entretien et de propreté**.

L'accueil en tribu propose deux types d'hébergement :

- **La case mélanésienne** avec un toit en matériaux traditionnels, comportant un sol propre en terre battue, recouvert de nattes, ou une dalle en ciment, recouverte de nattes, et comprenant un foyer traditionnel.
- **La paillote**. De construction traditionnelle, elle est plus haute que la case. Elle est dallée mais ne comporte pas de foyer.

Le propriétaire de l'accueil en tribu doit entretenir les structures traditionnelles, afin qu'elles soient **parfaitement étanches**.

Les murs des habitations seront en béton ou en matériaux traditionnels, mais **jamais en tôles**.

L'aménagement des habitations doit être fonctionnel et disposer d'une **litterie de bonne qualité** avec :

- Des nattes en parfait état d'entretien et de propreté
- Des matelas en mousse d'une densité minimale de 25 kg/m², en latex alvéolé ou à ressort professionnel
- Des draps, couvertures et oreillers en parfait état d'entretien et de propreté

Pour les paillotes, il est prévu des lits en bois. *Préférer des sommiers en lattes de bois aux sommiers métalliques et à ressorts.*

Les abords extérieurs de chaque hébergement doivent être bien aménagés et entretenus. Pour des raisons de sécurité, le sol autour de l'habitation doit être plat et bien consolidé.

Une aire de stationnement pour les voitures peut être aménagée avec du xatcha. Elle doit être délimitée par une barrière végétale ou en bois.



Les installations sanitaires

Tout accueil en tribu met à la disposition de ses clients des équipements sanitaires propres, confortables et fonctionnels. **Ils doivent être, en permanence, tenus en parfait état de propreté.**

Le bloc sanitaire doit être à proximité des cases d'accueil afin d'en faciliter l'accès pour la clientèle.

La surface du bloc sanitaire doit être adaptée à la capacité d'hébergement : au minimum 7,5 m² pour huit personnes.

Le bloc sanitaire doit être de bonne qualité, construit en dur, avec un toit de préférence en tôles et, à l'intérieur, peint de couleur claire facilement lavable.

Le bloc sanitaire doit être fonctionnel et comporter au minimum :

- Une pièce avec douche, munie d'une porte avec un système de fermeture intérieur
- Une pièce avec WC, munie d'une porte avec un système de fermeture intérieur
- Un espace avec lavabo et eau chaude.

(Le bloc sanitaire décrit ci-dessus correspond à une capacité d'hébergement de huit personnes.)

Le faré de restauration

Le faré de restauration est une structure semi-traditionnelle ouverte, avec une dalle en béton carrelée et un toit en matériaux traditionnels. La décoration doit être agréable et traditionnelle.

La structure d'accueil s'engage à mettre à la disposition de la clientèle un faré de restauration authentique, présentant un confort et une qualité minimum. La surface doit être conforme à la capacité d'accueil (minimum 30m² pour 20 personnes).

La cuisine et/ou le coin cuisine

L'accueil en tribu peut également mettre à la disposition de la clientèle un coin cuisine en extérieur.














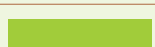


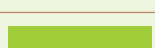

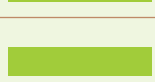


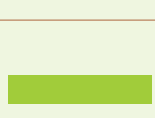
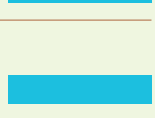













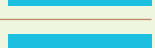



Le coin cuisine comprend des éviers et des réchauds à gaz ou une petite gazinière. On peut également prévoir l'utilisation d'une cuisine au feu de bois.


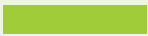





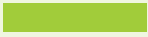









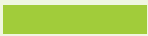


















La structure d'accueil doit disposer de sa propre cuisine, d'une surface minimale de 15 m² pour une capacité de 20 couverts. Elle est réservée à l'usage exclusif du personnel de la structure.






L'intérieur de la cuisine doit être conforme aux normes sanitaires et d'hygiène en vigueur.
















































Le faré et la cuisine seront maintenus dans un **constant état de propreté et nettoyés après chaque service.**






















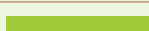








































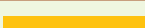


















NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
<p>Taille de la structure (unités d'hébergement)</p> <p> Moins de 4</p> <p> 4 unités et +</p>			
<p>Environnement et situation de l'établissement</p>	COCHEZ LES CRITERES ACQUIS		
<p> Environnement</p>			
Signalisation extérieure			
Accès carrossable jusqu'à la structure			
Facilité de stationnement près de la structure			
Balisage du parking (barrière végétale ou bois)			
Eclairage efficace et/ou balisage des lieux communs (entre les bungalows et le restaurant...)			
Eclairage nocturne des allées de circulation interne			
Cheminement pour les piétons à l'intérieur de la structure/balisage par végétation ou barrière traditionnelle et gravier ou coquillages par terre			
Accès handicapés aux sanitaires, restaurant et chambres			
Présence de poubelles			
SOUS-TOTAL	/5	/8	/9
<p> Abords et fleurissement</p>			
Abords bien entretenus			
Fleurissement du terrain et des terrasses des unités d'hébergement:			
SOUS-TOTAL	/1	/1	/2
<p> Equipements extérieurs</p>			
Salon de jardin sur les terrasses des unités d'hébergement			
Jeux d'enfants (portique, bac à sable...)			
Piscine (sur option)			
Une prestation de loisir (terrain de pétanque, aire de jeux, terrain de volley, location de matériel ludique)			















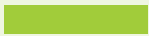

















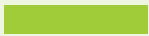












NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
Equipements extérieurs			
Facilité d'accès à la mer/montagne ou forêt			
Signalisation interne			
SOUS-TOTAL	/1	/4	/6
Respect du style local			
 Façades, fenêtres, toitures dans le style local ou parfaitement intégrées à l'environnement (utilisation de matériaux naturels et locaux)			
Respect de l'environnement végétal naturel			
SOUS-TOTAL	/2	/2	/2
Finition et entretien des bâtiments			
 Aspect architectural propre et non encombré			
Bonne apparence de la façade et de la toiture			
Murs peints, propres et en bon état d'entretien			
Peinture ou revêtement rénové (moins de 7 ans)			
SOUS-TOTAL	/2	/3	/4
Situation et intégration du milieu			
 Bon ensoleillement			
Absence de nuisances auditives et olfactives (site calme)			
SOUS-TOTAL	/2	/2	/2
Autres équipements			
 Lutte contre le développement des moustiques			
Lutte contre les nuisances causées par les rongeurs, cafards, fourmis, élimination régulière des toiles d'araignées			
SOUS-TOTAL	/2	/2	2

NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
Chambres et décors			
 Taille minimum des chambres standards (2 personnes)			
Suffisante (15 m ²)	■	■	
Minimales (18 m ²)			■
Par lit supplémentaire (+5 m ²)	■	■	
Par lit supplémentaire (+7 m ²)			■
SOUS-TOTAL	/2	/2	/2
 Taille minimum des bungalows ou unité équipée d'une petite cuisine			
Suffisante (18 m ²)	■	■	
Minimales (25 m ²)			■
Par lit supplémentaire (+5 m ²)	■	■	
Par lit supplémentaire (+7 m ²)			■
SOUS-TOTAL	/2	/2	/2
 Sécurité			
Serrure uniquement	■	■	
Serrure et verrou intérieur			■
Consignes de sécurité derrière la porte et indications des numéros utiles (médecins, gendarmerie)	■	■	■
SOUS-TOTAL	/2	/2	/2
 Aspect général de la chambre			
Propreté générale des lieux	■	■	■
Propreté des portes, des plinthes, des cadres si présence	■	■	■
SOUS-TOTAL	/2	/2	/2
 Revêtement des murs			
Murs peints et/ou en bon état d'entretien	■	■	■
Décors particuliers (ex. : plantes, artisanat local)		■	■
Décors muraux (aquarelles de la région, photographies encadrées)			■
SOUS-TOTAL	/2	/2	/3



NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
 Plafonds / Toitures			
En bon état d'entretien et propres			
SOUS-TOTAL	/1	/1	/1
 Revêtement des sols			
Dalle peinte en ciment propre/ béton peint imprimé			
Carrelage propre/béton peint imprimé			
Plancher en bois de bonne qualité et facile d'entretien			
Nattes en parfait état d'entretien et de propreté			
SOUS-TOTAL	/2	/1	/2
 Revêtement des fenêtres			
Propreté des vitres			
Rideaux lavables facilement			
Si construction traditionnelle, volets en bois en bon état et propre			
Rideaux occultants bien coordonnés avec le dessus de lit et le décor d'ensemble de la chambre			
Présence de moustiquaires sur une fenêtre au moins			
SOUS-TOTAL	/3	/3	/5
 Mobilier			
Mobilier en bon état et propre			
Mobilier en bois			
Mobilier harmonieux et décoratif			
Table de nuit			
Bureau ou table séparés ou indépen- dants du reste du mobilier + chaise			
Présence d'un fauteuil au moins dans la chambre			
SOUS-TOTAL	/1	/5	/6
 Eclairage			
Eclairage suffisant et efficace pour chaque pièce			
Lampe de chevet par lit et par occupant			
Lustre central ou éclairage indirect			
Aspect authentique (artisanal) Masque, bénitier, panier tressé, lampes à pétrole			
Prise électrique			
SOUS-TOTAL	/3	/4	/4




NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
 Ventilation et air conditionné			
Brasseurs d'air / ventilateurs			
Climatiseurs sur option			
SOUS-TOTAL	—	/1	/2
 Télévision			
Télévision couleur			
SOUS-TOTAL	—	—	/1
 Placard et facilité pour bagages			
Penderie avec étagères suffisamment grande suivant le nombre d'occupants			
Cintres (3 par personne)			
Coin rangement avec étagères			
SOUS-TOTAL	/1	/2	/2
 Literie			
Présence d'un dessus de lit propre et en bon état			
Bien coordonné avec les rideaux			
Qualité de la literie 25kg au m ² min.			
Literie propre et protégée par des alaises			
Oreillers et couvertures supplémentaires à la demande			
Oreillers et couvertures supplémentaires			
SOUS-TOTAL	/4	/4	/5
 Dans les chambres			
Corbeille à papier			
Fiche des prix et liste des services proposés aux clients			
SOUS-TOTAL	/1	/2	/2
 Autres équipements lits			
Matelas supplémentaires à disposition			
Lits supplémentaires à disposition			
Lits bébé à disposition			
SOUS-TOTAL	/1	/2	/2

NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
 Coin cuisine (optionnel)			
Équipée obligatoirement d'un système d'aération ou de ventilation propre et en bon état d'entretien (fenêtres, ventilation mécanique contrôlée VMC ou hotte aspirante)			
Possibilité de rangement proportionnel au nombre d'occupants			
Evier avec eau chaude ou froide			
1 gazinière 2 feux minimum			
1 mini four ou four			
1 réfrigérateur			
1 batterie de cuisine suffisante et en bon état			
Vaisselle en quantité suffisante et en bon état (2 fois la capacité d'accueil du bungalow)			
Couverts en nombre suffisant (2 fois la capacité d'accueil du bungalow)			
Un égouttoir bois ou plastique			
Présence d'un coin repas attenant ou indépendant de la cuisine avec tables et chaises en bon état et en rapport avec la capacité d'accueil du bungalow			
SOUS-TOTAL	/8	/11	/11
 Autres équipements			
Service de laverie sur demande			
Présence d'étendoirs à linge à proximité			
Table et fer à repasser à la demande			
Sèche cheveux à la demande			
Téléphone dans les chambres			
SOUS-TOTAL	—	—	/5
Bloc sanitaire extérieur			
Localisation à proximité des unités d'hébergement			
Surface minimum de 7,5m ² pour 8 personnes			
SOUS-TOTAL	/2	/2	—































NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
 Etat général			
Propreté générale de l'immeuble et de ses éléments			
Propreté des joints			
Carrelage des sols			
Murs propres et en bon état			
Carrelage des murs			
Système de ventilation ou d'aération propre et en bon état			
Eclairage suffisant et fonctionnement des points lumineux			
SOUS-TOTAL	/7	/7	—
 Douche			
Douche munie d'une porte et d'un système de fermeture intérieur			
Propreté du rideau de douche ou du pare-douche			
Rideau douche ou équivalent en bon état			
Porte savon à hauteur de la douche			
Présence de patères			
SOUS-TOTAL	/5	/5	—
 Lavabo			
Nbr de lavabos = Nbr de douches			
Tablette au dessus du lavabo			
Eclairage avec tube fluoescnt au-dessus du lavabo (minim. 15 watts)			
Miroir au-dessus du lavabo			
Prise rasoir			
Nbr de WC = Nbr de douches			
WC munis d'une porte avec système de fermeture intérieur			
WC avec propreté irréprochable			
Eau chaude obligatoire à toutes les heures pour la douche (ou par rapport à la capacité d'accueil : 40 litres par personne)			
SOUS-TOTAL	/9	/9	—

NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
Salle de bains intégrée			
Etat général			
Propreté générale de la salle de bains et de ses éléments			
Propreté des joints			
Carrelage des sols			
Murs propres et en bon état			
Carrelage des murs			
Système de ventilation ou d'aération propre et en bon état			
Eclairage suffisant et fonctionnement des points lumineux			
SOUS-TOTAL	/7	/7	/7
Douche			
Propreté du rideau de douche ou du pare-douche			
Rideau douche ou équivalent en bon état			
Porte savon à hauteur de la douche			
SOUS-TOTAL	—	/1	/3
Éléments de salle de bains			
Espace avec un lavabo			
Lavabo encastré			
Tablette au dessus du lavabo			
Eclairage avec tube fluorescent au-dessus du lavabo (minim. 15 watts)			
Miroir au-dessus du lavabo			
Prise rasoir			
WC avec propreté irréprochable			
Eau chaude obligatoire à toutes les heures pour la douche (ou par rapport à la capacité d'accueil : 40 litres par personne)			
SOUS-TOTAL	/2	/6	/7

NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
 Équipement de salle de bains			
Porte serviette	■	■	■
Grande serviette de bain (1 / pers.)	■	■	■
Savonnette (au moins 1 par pers.)		■	■
Siège de toilette avec couvercle	■	■	■
Balai pour WC	■	■	■
Équipement papiers satisfaisant (1 rouleau en réserve)	■	■	■
Grand miroir			■
Descente de bain		■	■
Porte savonnette			■
Toilettes séparées de la salle de bains			■
1 poubelle	■	■	■
SOUS-TOTAL	/6	/8	/11
Réception			
 Accueil du client			
Propriétaire présent à l'arrivée du client	■		
Propriétaire joignable par téléphone	■		
Réception ouverte aux heures de bureau		■	
Réception ouverte de 7h à 22h			■
Service de réveil		■	■
Service de fax et téléphone (Internet en option)			■
Pharmacie de secours	■	■	■
Coffre fort ou gardiennage à disposition			■
Bonne présentation d'accueil	■	■	■
Affichage des prix, des prestations et des services clair et visible de l'extérieur ou à l'intérieur à la réception	■	■	■
Télévision couleur en salle d'accueil (optionnel)	■	■	
SOUS-TOTAL	/6	/6	/7

	NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
Réception	 Information au client			
	Le personnel doit pouvoir informer des services disponibles et des activités dans la structures à l'arrivée du client	■	■	■
	Le personnel doit au moins parler une langue étrangère (anglais)			■
	Le personnel doit pouvoir réserver ou reconfirmer vols/excursions/tours			■
	Promotion des sites touristiques par des tableaux d'information ou des dépliants sur présentoir	■	■	■
	SOUS-TOTAL	/2	/6	/4
Chambres	 Chambres			
	Service de ménage quotidien (nettoyage des sols...)		■	■
	Literies changées tous les deux jours			■
	Literies changées tous les trois jours	■	■	
	Serviettes de bain changées tous les jours		■	■
	SOUS-TOTAL	/2	/3	/3
Restaurant	 Restaurant			
	Service de petit déjeuner	■		
	Mise à disposition de la cuisine du propriétaire ou aménagement d'un coin cuisine spécifique	■		
	Restaurant ouvert aux heures de repas		■	■
	Possibilité d'offrir un encas en dehors des heures de repas même frugal (assiette froide ou sandwiches)		■	■
	Possibilité de déjeuner ou dîner sans réserver			■
	Cuisine sous la responsabilité du gérant ou d'une personne habilitée	■	■	■
	SOUS-TOTAL	/3	/3	/4

NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
Toilettes du restaurant			
Présence de sanitaires intérieurs		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanitaires séparés hommes / femmes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WC propre à toutes heures de la journée et en bon état d'entretien		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aération efficace (fenêtres ou ventilation)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 lavabo au minimum		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 lavabo surmonté d'un miroir au minimum		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Présence de savons, papiers toilettes, serviettes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distributeurs fonctionnant et approvisionnés (savons, papiers toilettes, serviettes, sèche mains)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 poubelle fermée		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOUS-TOTAL	—	/9	/9
Menu			
Annonce du menu du jour ou affichage sur un tableau		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menu imprimé au jour le jour à disposition des clients			<input type="checkbox"/>
Basé à plus de 60% sur des produits locaux		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affichage des menus spéciaux et de leurs tarifs proposés par la structure (langoustes, bougna, fruits de mer) dans les chambres ou à la réception		<input type="checkbox"/>	
Affichage des menus spéciaux et tarifs sur les tables de restaurant sous forme de présentoirs, d'affichettes ou de sets de table par exemple			<input type="checkbox"/>
Petit déjeuner typique (confiture maison, fruits locaux de saison, jus de fruits pressé)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOUS-TOTAL	/1	/4	/5
Présentation de la table			
Tables et chaises en bois propre et en bon état		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviettes et nappe en tissu propres et repassées		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centre de table ou bouquet		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pain disponible		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siège pour bébé à disposition			<input type="checkbox"/>
SOUS-TOTAL	—	/4	/5

NORMES DE CLASSEMENT	ACCUEIL FAMILIAL	ACCUEIL CONFORT	ACCUEIL GRAND CONFORT
 Aspect de la salle de restaurant			
Revêtement des sols			
Carrelage propre / béton peint imprimé en bon état			
Revêtement des murs			
Murs peints propres et en bon état			
Revêtement des plafonds			
Plafonds propres et en bon état (si case rénovation régulière de la toiture intérieure)			
Vitres propres			
Rideaux ou voilages propres ou volets en bon état			
Brasseurs d'air ou ventilateurs			
Niveau d'éclairage général suffisant			
Pas d'odeurs désagréables			
Décoration générale accueillante avec tableaux, sculptures mélanésiennes, plantes, coquillages, photographies encadrées ou aquarelles de la région			
SOUS-TOTAL	—	/9	/9
 Autres services			
Possibilité de payer par carte bancaire			
Possibilité de loisirs ou d'excursions proches de la structure (au moins 1)			
Salon de lecture/TV/jeux de société (cartes...)			
Gardiennage des enfants possible			
Proposition de participation aux activités tribales			
SOUS-TOTAL	/2	/3	/5
TOTAL GENERAL			
Nombre de critères à atteindre	103	156	161
Nombre de critères non applicables			

Certains critères ne seront peut-être pas applicables à votre structure. Il faudra dans ce cas les déduire du total général.

Total général / (Nombre de critères à atteindre – critères non applicables à la structure) x 100
Exemple « Accueil familial » : $90 / 94 (103-9=94) = 0,95 \times 100 = 95$