

## Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme <sup>TM</sup>

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Résidence de tourisme (DOCID:110946)</b>
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Résidence de tourisme + critères réassurance sanitaire
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, DGE Mayotte

### Informations Audit

Cabinet d'audit	***
Nom de l'auditeur	***
Type d'audit	Adhésion
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	
Date de debriefing	
Commentaire sur l'audit	

## Compte-rendu de l'audit

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# Audit Complet

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### La promotion

#### 1 - Au moins 2 actions de communication ou de promotion sont engagées par l'établissement et accessibles à la clientèle.

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Campagne presse, radio, TV, sites Internet, réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, autres. Les actions du Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

#### 2 - Les actions de communication et de promotion de l'établissement sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, régional, national, international).

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Les actions du Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

#### 3 - L'établissement est présent sur les réseaux sociaux

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

#### 4 - Il existe une cohérence graphique entre les différents supports de communication de la structure.

Oui  Non  Non Mesuré

Vérifier au minimum la cohérence graphique des supports imprimés et du site internet. Contrôle documentaire Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

### L'outil de communication

#### 5 - L'établissement possède son propre outil de communication.

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. La matérialisation du support n'est pas obligatoire (exemples de supports autorisés: applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, facebook...). L'établissement doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). La présence d'une carte visite permet de valider ce critère. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

#### 6 - La présentation de l'outil de communication est soignée et attractive.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

#### 7 - L'outil de communication est représentatif de l'offre.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de d'outil de communication. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

#### 8 - L'outil de communication contient les coordonnées de l'établissement : l'adresse, le site internet, le courriel et le numéro de téléphone.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de d'outil de communication. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

#### 9 - L'outil de communication contient les informations suivantes : le classement, le confort des hébergements, les services proposés, la restauration (si existante), les animations (si existantes), les moyens de paiement acceptés, l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de d'outil de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. Tolérance sur les tarifs si présence sur internet ou feuillet volant joint à la brochure. Si l'établissement est labellisé Tourisme & Handicap, Monument historique, la mention est présente. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

#### 10 - L'outil de communication contient des informations sur l'accès à l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de d'outil de communication. Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**11 - L'outil de communication est actualisé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de d'outil de communication. Tarifs, nouveau classement, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**12 - L'outil de communication est traduit dans une langue étrangère au moins.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**13 - BONUS - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non Mesuré si réponse négative. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**14 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur un outil de communication.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France) Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

## Le site internet

**15 - L'établissement possède un site internet dédié.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre à l'établissement, le site internet du Partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

**16 - Le site internet est bien référencé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Le référencement est efficace. Recherche sur un moteur de recherche avec les mots clés : nom de l'hôtel, ville. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**17 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Le site internet donne envie de séjourner dans l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**18 - Le site internet contient les coordonnées de l'établissement : l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Formulaire accepté. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**19 - Le site internet contient les informations suivantes : le classement, le confort des hébergements, les tarifs, les services proposés, la restauration (si existante), les animations (si existantes), les moyens de paiement acceptés, l'accueil des personnes en situation de handicap.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des ANCV. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si l'établissement n'est pas ouvert 365 jours par an. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**20 - Le site internet contient des informations sur l'accès à l'établissement. Le plan d'accès est téléchargeable et imprimable et/ou des outils de gestion d'itinéraire sont mis à disposition.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**21 - Les informations du site internet sont actualisées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site internet. Tarifs, périodes d'ouverture, animations, services, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 9. Famille Information Communication

**22 - Les informations relatives aux modalités de réservation et d'annulation sont facilement accessibles.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**23 - Le site internet permet une réservation par voie numérique.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Point validé si réservation possible par le réseau (si existant). Point non validé si réservation via les OTA (Online Travel Agency). Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**24 - Le site internet est traduit dans une langue étrangère au moins.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**25 - BONUS - Le site internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - noter Non Mesuré si réponse négative. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**26 - Le site internet valorise la destination touristique**

Oui  Non  Non Mesuré

"Non Mesuré si pas de site Internet. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page ""Partenaires"" ou d'un lien vers un site d'information touristique. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication"

**27 - Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**28 - L'établissement informe ses clients par mail ou / et sur son site internet des nouveaux équipements, des nouveaux menus, etc.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**29 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur le site internet.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**30 - La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion et Non Mesuré si absence de site internet. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence d'un lien vers le dispositif Qualité Territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

### La prise de ligne

**31 - L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**32 - L'interlocuteur annonce le nom de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Résidence X....., bonjour'. Non Mesuré si absence de réponse. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**33 - Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### Le traitement de la demande

**34 - Si l'établissement est complet, une solution est proposée au client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si l'établissement n'est pas complet. Une solution alternative est proposée au client. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**35 - Les informations communiquées par l'interlocuteur sont précises et répondent à la demande.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Exemples de questions à poser : présence d'un restaurant et les horaires, formule de demi-pension, accès WIFI, parking, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure d'enregistrer une réservation et/ou ne propose pas un rappel rapide, point pénalisé. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**36 - Les éléments essentiels du séjour sont bien précisés avec le client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Au minimum : nom, nombre de personnes, capacité de l'hébergement, tarif, durée de séjour. En cas d'ouverture non continue de la réception en journée, le client est informé spontanément. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**37 - L'interlocuteur ne marque pas d'hésitation dans l'enregistrement de la réservation.**

Oui  Non  Non Mesuré

Pas d'interférence extérieure. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**38 - L'interlocuteur est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en attente et la reprise de ligne s'accompagnent des formules d'usage.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La reformulation et la confirmation de la demande

**39 - La reformulation orale doit comporter les éléments essentiels de la réservation.**

Oui  Non  Non Mesuré

Nom, nombre de personnes, durée de séjour à minima. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**40 - L'interlocuteur propose spontanément des informations sur l'accès à l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Soit de manière orale lors de la réservation téléphonique, soit en proposant l'envoi d'un plan d'accès par mail. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**41 - L'interlocuteur propose spontanément une confirmation par mail.**

Oui  Non  Non Mesuré

Par mail ou par un autre moyen de communication. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**42 - La confirmation de la réservation est complète.**

Oui  Non  Non Mesuré

A minima : Nom, nombre de personnes, durée de séjour, tarif. Par mail ou tout autre moyen de communication. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**43 - L'accueil téléphonique est assuré en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Le répondeur

**44 - En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton de message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si accueil 24h/24. Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un n° de portable, point mesuré. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**45 - Le message du répondeur annonce le nom de l'établissement et informe des horaires d'ouverture.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si accueil 24h/24. Si renvoi sur un portable et message sur portable, point mesuré. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**46 - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si accueil 24h/24. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

## La demande d'informations

**47 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : séjour en famille, présence d'un parking, présence d'un animal, gratuité des services, etc. Le mail de confirmation de la réservation n'est pas pris en compte pour évaluer ce critère. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**48 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**49 - Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non Mesuré en cas d'adhésion. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**50 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite (mail ou courrier) est reçue sous 48h.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**51 - BONUS - Pendant les périodes d'ouverture de l'établissement, lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non Mesuré si réponse négative Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)

### *L'accès à l'établissement*

**52 - Si autorisée, une signalisation d'accès est visible, lisible et uniforme.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. L'auditeur vérifie si les autres établissements sont signalés. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**53 - L'établissement est facile à trouver.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. A partir des indications fournies en amont, l'auditeur note son accès. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

### *Les abords de l'établissement et la signalétique*

**54 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non Mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**55 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non Mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**56 - Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée de l'établissement.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Par enseigne, on entend un support permettant l'identification de l'établissement. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**57 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**58 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Par enseigne, on entend à minima le nom de l'établissement sur l'établissement. Ce n'est pas obligatoirement sur la façade de l'établissement. Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**59 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont harmonieuses.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**60 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible sauf si bâtiment classé. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## *Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)*

**61 - Le site dispose d'un parking privé.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Si absence de parking privé, présence d'une information sur les solutions de stationnement public à proximité. Parking non couvert validé, pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**62 - L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**63 - Les extérieurs privatifs de l'établissement sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts, mobilier de jardin. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**64 - Les extérieurs privatifs de l'établissement sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts, mobilier de jardin. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**65 - Si présence d'extérieurs privatifs, l'ensemble est bien éclairé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : parking, chemin d'accès. Pénaliser si impression d'insécurité liée à l'absence ou à la faiblesse de l'éclairage. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**66 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence à minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**67 - Si existante, les revêtements et le mobilier de la terrasse sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de terrasse. Contrôle de la couverture de la terrasse si existante. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**68 - Si existante, les revêtements et le mobilier de la terrasse sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de terrasse. Contrôle de la couverture de la terrasse si existante. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**69 - Si existante, la terrasse est aménagée de manière confortable et harmonieuse.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de terrasse. Prendre en compte les parasols, stores, chaises, tables, etc. Pénaliser si présence de mobilier publicitaire. Le mobilier doit être stable. Le mobilier en plastique est accepté. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

## *Les affichages extérieurs*

**70 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**71 - A minima, il est affiché le panneau classement Résidence de tourisme, les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'accessibilité de l'établissement, l'ensemble des moyens de paiement acceptés.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**72 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.**

Oui  Non  Non Mesuré

La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Non Mesuré si absence d'affichage. Absence de vitrophanies obsolètes. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication



**73 - Le support extérieur est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'affichage. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**74 - Le support extérieur est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'affichage. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**75 - Les affichages extérieurs sont traduits en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Les informations à traduire sont : Type d'hébergement, tarifs / prix des services, moyens de paiement acceptés. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**76 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non Mesuré si réponse négative Les informations à traduire sont : Type de chambres, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

## L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR - LE DEPART

### *La prise en charge du client à l'arrivée*

**77 - Le positionnement du personnel ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un badge, comportement actif, prise en charge immédiate, tenue distinctive. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**78 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de réception est propre et soignée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**79 - Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un affichage extérieur, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de langues étrangères parlées. Peut être à indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage...). Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**80 - L'accueil est cordial à l'arrivée du client.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, accueil debout, etc. Le fait de saluer spontanément le client concerne l'ensemble de l'équipe. Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**81 - La prise en charge du client est efficace. Si le réceptionniste est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.**

Oui  Non  Non Mesuré

La prise en compte de l'arrivée du client passe par un signe, une invitation à patienter, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**82 - La prise en charge est adaptée aux clientèles spécifiques.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si non observé. Réactivité par rapport à la clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, etc. Constat en visite mystère Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**83 - Les principaux services de l'établissement sont spontanément présentés pour faciliter le séjour du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat en visite mystère Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**84 - L'accès et le moyen de se rendre à l'hébergement sont spontanément indiqués au client. Si besoin, une aide spontanée est proposée au client.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Cela peut être une aide au port des bagages pour une personne handicapée ou surchargée, ouvrir les portes aux enfants... L'accompagnement est proposée pour les établissements classés 5 étoiles. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La prise en charge du client durant le séjour

### 85 - Le réceptionniste est en capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour.

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur demande un service : appel d'un taxi, programmation d'un réveil, demande d'une adresse, information sur la connexion wifi, présence d'une chaîne TV d'information, présence d'un distributeur de billets, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 86 - En cas de besoin, un réceptionniste est joignable en permanence.

Oui  Non  Non Mesuré

Item validé si présence d'un accueil 24h/24. Si absence d'accueil 24h/24, présence d'un affichage ou d'une sonnette. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Le départ du client

### 87 - Le suivi de la satisfaction du client est effectué avant le règlement de la facture.

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 88 - La facture des suppléments consommés pendant le séjour est obtenue rapidement.

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un réceptionniste pour assurer les formalités de départ et attente inférieure à 5 minutes. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 89 - La facture est conforme aux prestations consommées, bien présentée et complète.

Oui  Non  Non Mesuré

A minima prix TTC, TVA, Adresse, SIRET Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 90 - L'établissement accepte au moins deux moyens de paiement.

Oui  Non  Non Mesuré

Espèces, chèques, carte bancaire, chèques vacances, chèques cadeaux, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 91 - Le client est remercié pour son règlement.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 92 - Le client est remercié et salué de façon individuelle au moment de son départ.

Oui  Non  Non Mesuré

"Salutations par un ""Au revoir Madame"", ""Au revoir Monsieur"", etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

### 93 - L'accueil, la prise en charge et les formalités de départ peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Observation lors du séjour et/ou rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 94 - BONUS - L'accueil, la prise en charge et les formalités de départ peuvent être assurés en au moins une deuxième langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non Mesuré si réponse négative. Observation lors de la visite et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## L'information à la clientèle

### 95 - Dans le hall réception, les informations essentielles sont portées à la connaissance du client.

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Type d'hébergement, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

### 96 - Les affichages intérieurs sont soignés et actualisés.

Oui  Non  Non Mesuré

Qualité de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), la lisibilité, la visibilité. Non Mesuré si absence d'affichage. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 97 - Les services et équipements complémentaires sont portés à la connaissance du client.

Oui  Non  Non Mesuré

Point validé si accueil 24h/24. Point validé si mention sur le livret d'accueil. L'auditeur teste un service ou un équipement. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**98 - Si existantes, les activités de loisirs sont portées à la connaissance du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Noté Non Mesuré si absence d'activité de loisir. Point validé si accueil 24h/24. Point validé si mention sur le livret d'accueil. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**99 - Les affichages intérieurs des services et équipements complémentaires sont traduits en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, point validé. Les informations à traduire sont : types de chambres, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, origine des viandes. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**100 - BONUS - Les affichages intérieurs des services et équipements complémentaire dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non Mesuré si réponse négative. Observation lors de la visite et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

## LES ESPACES COMMUNS

### *L'aspect général du Hall Réception*

**101 - L'aspect général du hall de réception est accueillant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**102 - La décoration et l'ameublement du hall réception sont harmonieux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Impression générale sur le hall réception. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**103 - Le hall réception est bien ordonné.**

Oui  Non  Non Mesuré

Mesure de l'ensemble du hall réception et de l'arrière du comptoir de réception. Absence d'effet personnel visible, d'affichage scotché et manuscrit vieillissant... Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**104 - Le hall réception est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle du mobilier, des équipements et des revêtements. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**105 - Le hall réception est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle du mobilier, des équipements et des revêtements. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**106 - Une signalétique est présente. Elle est homogène et cohérente avec la charte graphique (si existante).**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Accès aux chambres. S'ils ne sont pas visibles de l'espace de réception, les autres services de l'établissement sont clairement indiqués. Tolérance pour les équipements annexes. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**107 - La signalétique interne est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré possible si pas de signalétique. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**108 - La signalétique interne est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré possible si pas de signalétique. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

### *Les couloirs, les escaliers, les ascenseurs*

**109 - L'aspect général des parties communes est accueillant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**110 - La décoration et l'ameublement des parties communes sont harmonieux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Impression générale sur les escaliers, les couloirs. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**111 - Les parties communes sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prise en compte des salons, des escaliers, des couloirs, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**112 - Les parties communes sont en bon état. Si existants, les ascenseurs sont en bon état et fonctionnent correctement.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prise en compte des escaliers, des couloirs, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**113 - Les parties communes ne sont pas encombrées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de plateaux de petit-déjeuner non descendus, accès aux ascenseurs dégagé, absence de livraisons dans les circulations empruntées par la clientèle. L'auditeur tient compte des horaires de ménage dans son évaluation. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**114 - Si existants, les ascenseurs sont en bon état et fonctionnent correctement.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'ascenseur. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**115 - Si existants, les ascenseurs sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'ascenseur. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## Le salon ou l'espace salon

**116 - Il existe un salon ou un espace salon confortablement aménagé.**

Oui  Non  Non Mesuré

A minima, présence d'une table basse et deux fauteuils. La température doit être agréable et l'éclairage adapté. Absence d'odeurs désagréables. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**117 - Le salon ou l'espace salon est à l'écart des allées et venues de la clientèle.**

Oui  Non  Non Mesuré

En fonction de la configuration des lieux, délimitation par une claustra ou équivalent. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**118 - Le mobilier du salon est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**119 - Le mobilier du salon est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## Les sanitaires

**120 - Les sanitaires sont bien équipés.**

Oui  Non  Non Mesuré

A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, robinet mitigeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, miroir, patère. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**121 - L'aspect général des sanitaires est accueillant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, harmonie générale des équipements, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**122 - Les équipements des sanitaires sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**123 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**124 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des sanitaires sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**125 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des sanitaires sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**126 - L'ensemble des équipements des sanitaires fonctionne bien.**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle du bon débit d'eau chaude, de l'évacuation efficace des eaux usées (WC et lavabo), de l'absence de fuite, du bon fonctionnement équipements électriques (éclairages, sèche mains, etc.).  
Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**127 - Les sanitaires ne présentent pas d'odeur désagréable.**

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## Les équipements de loisir et animations

**128 - L'établissement dispose d'une piscine.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Mesuré possible en milieu urbain. Extérieure ou intérieure. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**129 - La piscine est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Mesuré si absence de piscine. Contrôle du bassin, des plages, du mobilier, des vestiaires, des toilettes. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**130 - La piscine est en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Mesuré si absence de piscine. Contrôle du bassin, des plages, du mobilier, des vestiaires, des toilettes. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**131 - L'affichage concernant la sécurité relative à l'utilisation des équipements de loisir est visible, lisible, propre et en bon état.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'équipements de loisir Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**132 - Au moins trois équipements de loisir est à disposition du client.**

Oui     Non     Non Mesuré

Exemples : terrain de pétanque, espace multi-sport, tennis, mini golf, sauna, jacuzzi, billard, table de ping pong, etc. Gratuit ou payant. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**133 - Si existants, les équipements de loisir sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'équipement. Contrôle des équipements, des espaces de pratique et des espaces de stockage (si accessible au client). Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**134 - Si existants, les équipements de loisir sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'équipement. Contrôle des équipements, des espaces de pratique et des espaces de stockage (si accessible au client). Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**135 - L'affichage concernant la sécurité relative à l'utilisation des équipements de loisir est visible, lisible, propre et en bon état.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'équipements de loisir Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**136 - Si existant, le matériel de loisir proposé en prêt ou en location est propre et en bon état de fonctionnement.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'équipements de loisir Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**137 - Si existante, l'activité de loisir est adaptée aux clientèles de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'équipements de loisir Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**138 - Au moins une animation enfant est proposée par semaine.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**139 - Au moins une animation adulte est proposée par semaine.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**140 - Au moins une animation nocturne est proposée par semaine.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**141 - Le programme des animations est affiché et sa présentation est soignée.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'animation. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## Les services à la clientèle

**142 - A moins deux services de dépannage sont mis à disposition gratuitement ou à la vente en réception.**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : adaptateurs électriques, chargeurs de batterie, kit dentaire, kit rasage, kit couture, éponge à chaussure, peigne, bonnet de douche, préservatif, serviette hygiénique, etc. Ces éléments sont à disposition sur demande en réception (gratuit ou payant) ou présents dans l'hébergement. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**143 - Au moins deux services complémentaires sont à disposition du client.**

Oui  Non

Exemples : fax, ordinateur, coffre fort, une bagagerie, business corner, salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, prêt d'un parapluie, choix de livres ou de jeux de cartes et/ou de société, cartes de randonnée, fer et table à repasser, local pour vélos, local pour skis, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**144 - Bonus - Un service complémentaire supplémentaire est à disposition du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : fax, ordinateur, coffre fort, une bagagerie, business corner, salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, prêt d'un parapluie, choix de livres ou de jeux de cartes et/ou de société, cartes de randonnée, fer et table à repasser, local pour vélos, local pour skis, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**145 - Si existants, les équipements de service sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**146 - Si existants, les équipements de service sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**147 - L'affichage concernant les modalités d'utilisation des équipements est visible, lisible, propre et en bon état.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'équipements de loisir Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**148 - Les services complémentaires et de dépannage sont portés à la connaissance du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Point validé si mention sur le livret d'accueil ou accueil 24h/24 en réception. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**149 - Une connexion WIFI gratuite est disponible dans les parties communes.**

Oui  Non  Non Mesuré

Accès wifi gratuit et/ou présence d'un web corner. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**150 - La presse du jour est disponible. Présence d'au moins deux exemplaires, presse locale et/ou nationale.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**151 - Une prestation de ménage durant le séjour et/ou en fin de séjour est possible.**

Oui  Non  Non Mesuré

Gratuit ou payant. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**152 - Une possibilité de restauration d'appoint est proposée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Ce service doit être indiqué sur le livret d'accueil. Un distributeur de produits sucrés/salés valide l'item. Possibilité de livraison de repas si mention sur le livret d'accueil. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## La prise en charge des enfants

**153 - Au moins trois équipements pour enfants sont mis à la disposition du client**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples d'équipements : table à langer, vaisselle adaptée, possibilité de réchauffer la nourriture, kits de bienvenue enfants (coloriage, attention particulière pour les enfants), lit bébé, chaise haute. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**154 - Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espaces et d'équipements spécifiques. L'auditeur vérifie que le lit et le linge de lit sont propres et en bon état. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**155 - Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espaces et d'équipements spécifiques. Exemples d'équipements : chaise haute, table à langer, vaisselle adaptée, possibilité de réchauffer la nourriture, lit pour enfant... Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**156 - L'affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile), précisant l'âge des enfants pouvant utiliser ces jeux, est parfaitement visible, lisible, propre et en bon état.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence d'espaces spécifiques. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**157 - Un menu pour les enfants est proposé ou il existe une possibilité de choisir des plats à la carte en portion réduite pour les enfants.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## L'UNITE D'HABITATION

### La première impression générale

**158 - La décoration et l'ameublement de l'hébergement sont harmonieux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de la l'hébergement. Absence d'élément dépareillé ou disgracieux (fils électriques apparents sur les murs, raccord de peinture ou électrique apparent, équipement obsolète, etc.). Prise en compte de l'harmonie des textiles. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**159 - La décoration de l'hébergement est au goût du jour**

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**160 - La température est agréable à l'arrivée du client (minimum 19°C en hiver).**

Oui  Non  Non Mesuré

Ne concerne que l'hébergement de l'auditeur. L'auditeur mesure la température avec un thermomètre. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**161 - L'hébergement bénéficie d'une isolation phonique interne efficace.**

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de bruits provenant des couloirs ou des hébergements voisins. Absence de bruits de canalisation. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**162 - L'hébergement bénéficie d'une isolation phonique externe efficace.**

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de bruits provenant de l'extérieur. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**163 - L'hébergement n'a pas d'odeurs désagréables.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**164 - L'éclairage général de l'hébergement est satisfaisant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**165 - La circulation dans l'hébergement est aisée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Circulation facile autour du lit (pas de porte bagage encombrant sur le passage...), accès aisé à la fenêtre, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**166 - Les sols de l'hébergement sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Confort Propreté

**167 - Les sols de l'hébergement sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 9. Famille Confort Propreté

**168 - Les revêtements muraux et les plafonds de l'hébergement sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur vérifie également la propreté des plinthes. La propreté des radiateurs est mesurée avec les équipements. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**169 - Les revêtements muraux et les plafonds de l'hébergement sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur vérifie également le bon état des plinthes. Le bon état et le bon fonctionnement des radiateurs sont mesurés dans la rubrique les équipements. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**170 - Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de l'hébergement sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**171 - Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de l'hébergement sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**172 - L'été, en l'absence de climatisation, des actions sont prises pour limiter la température de l'hébergement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré possible. Volets fermés, rideaux tirés... Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la Prestation

**173 - L'occultation est efficace.**

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de rai de lumière. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## La literie

**174 - Le matelas est confortable.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Le matelas ne forme pas un creux lorsque l'on s'assied. On ne sent pas les ressorts, le matelas n'est pas bruyant. Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Confort Propreté

**175 - Les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette) sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Si présence d'un cheveu, point noté Très Insatisfaisant. L'auditeur contrôle également le couvre-lit ou chemin de lit. Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Confort Propreté

**176 - Les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette) sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur contrôle également le couvre-lit ou chemin de lit. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté



**177 - Le lit est correctement fait.**

Oui  Non  Non Mesuré

Les oreillers sont correctement enveloppés, les lits ne sont pas bordés trop haut, le rebord du drap sur la couverture est suffisant, présence d'une alèse-housse, etc...Si présence d'un traversin, le lit présente aussi un oreiller par occupant potentiel. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**178 - Les autres éléments du lit sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Matelas, sommier, alèse... La présence d'un cheveu ne valide pas l'item. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**179 - Les autres éléments du lit sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Matelas et sommiers confortables, alèses... Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**180 - La dimension de la literie en lit double est de 160x200.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

## Le mobilier

**181 - L'ensemble du mobilier est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte : penderie, bureau, tables de chevet, tables, assises, éléments de décoration... Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**182 - L'ensemble du mobilier est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte : penderie, bureau, tables de chevet, tables, assises, éléments de décoration... Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**183 - Le mobilier est adaptée à la capacité d'accueil de l'hébergement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Nombre d'assises... Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**184 - L'ensemble du mobilier est pratique d'utilisation.**

Oui  Non  Non Mesuré

Vérification que le bureau et le porte bagage sont adaptés à la clientèle de l'établissement, etc. L'auditeur vérifie l'ouverture du porte-bagage, la manipulation de la porte coulissante. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## Les équipements

**185 - La température de l'hébergement peut être réglée par le client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un thermostat Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**186 - Le système de chauffage ou de climatisation (ou équivalent) est performant.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur pénalise si présence de bruits intempestifs. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**187 - Un accès Internet gratuit est proposé.**

Oui  Non  Non Mesuré

Envoi et réception de mails, surf sur internet, hors téléchargement et téléphonie. L'accès internet dans la chambre nécessite une identification de l'utilisateur. Noté Non Mesuré si établissement est situé en zone non couverte en haut débit. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**188 - La kitchenette est bien équipée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un frigo, d'une plaque de cuisson, d'un four micro-ondes, d'une cafetière, d'une batterie de cuisine adaptée la capacité d'accueil de l'hébergement. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**189 - L'hébergement est bien équipé.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

table de chevet, un bureau ou une table, une assise par occupant théorique, une armoire ou une penderie avec des cintres de qualité, un porte-bagage, une poubelle ou une corbeille, un miroir en pied, un téléviseur avec écran plat et une télécommande, un téléphone, un réveil ou un service de réveil est à disposition dans la chambre, une couverture et un oreiller supplémentaires sont à disposition dans la chambre (si couette pas besoin d'une couverture supplémentaire), au moins une prise électrique libre est disponible dans la chambre (ni le bloc multiprise ni la prise dans la salle de bains ne sont pris en compte). Pénaliser 1 point par élément manquant. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**190 - Les équipements de l'hébergement sont bien éclairés.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

éclairage direct du bureau ou de la table, un éclairage de chevet, un va-et-vient à la tête de lit est présent. Pénaliser 1 point par élément manquant. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**191 - Au minimum 3 éléments de confort complémentaires sont proposés.**

Oui     Non     Non Mesuré

Exemples d'équipements complémentaires présents en chambre : coffre-fort, valet, équipement de repassage, boîtier connectique, système complémentaire de sécurisation sur la porte / judas, nécessaire de correspondance, stylo et bloc notes. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**192 - L'ensemble des équipements de l'hébergement est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Equipements de la kitchenette, Radiateurs, coffre-fort si existant, téléphone, prises, abat-jour, interrupteurs, télévision, minibar si existant, télécommande, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**193 - L'ensemble des équipements de l'hébergement est en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Equipements de la kitchenette, Radiateurs, coffre-fort si existant, téléphone, prises, abat-jour, interrupteurs, télévision, minibar si existant, télécommande, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**194 - L'ensemble des équipements est facile d'utilisation et en bon état de fonctionnement.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'auditeur vérifie le bon fonctionnement de tous les équipements de l'hébergement, y compris les équipements de la kitchenette. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## *L'information à la clientèle dans la chambre*

**195 - Un livret d'accueil est présent dans la chambre.**

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**196 - Le livret d'accueil est complet et actualisé.**

Oui     Non     Non Mesuré

Tous les services proposés dans l'hôtel sont annoncés dans le livret d'accueil, ainsi que les horaires. Vigilance sur les services petit déjeuner en chambre et coffre-fort. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**197 - Une notice est présente pour l'utilisation des équipements de la kitchenette.**

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**198 - L'ensemble des documents et supports est soigné.**

Oui     Non     Non Mesuré

L'auditeur vérifie que tous les documents présents en chambre sont propres et en bon état. Absence de ratures, documents cornés, documents punaisés ou scotchés, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**199 - Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en au moins une langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

A minima livret d'accueil, tarifs de la chambre et des services existants, consignes de sécurité. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**200 - BONUS - Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en une deuxième langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - noter Non Mesuré si réponse négative. Non Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

## LA SALLE DE BAINS

### *La première impression générale*

**201 - L'aspect général de la salle de bains est accueillant.**

Oui     Non     Non Mesuré

Aménagement permettant une utilisation fonctionnelle des équipements, harmonie des équipements et des coloris, absence d'équipement obsolète, éclairage adapté, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**202 - La température est agréable.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle de la température avec un thermomètre. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**203 - La température de la salle de bains est ajustable**

Oui  Non  Non Mesuré

Point Non Mesuré si DOM TOM Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**204 - La salle de bains n'a pas d'odeurs désagréables.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**205 - La salle de bains est suffisamment éclairée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un éclairage général et un éclairage au miroir au minimum. Validé si deux points lumineux au miroir apportent une luminosité suffisante pour toute la salle de bain. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**206 - Les revêtements de la salle de bains sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des plafonds et des murs. Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Confort Propreté

**207 - Les revêtements de la salle de bains sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des plafonds et des murs. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## Les équipements

**208 - La salle de bains comporte au minimum : douche ou baignoire, lavabo, miroir, robinet mitigeur, WC.**

Oui  Non  Non Mesuré

La salle de bains et les toilettes ne sont pas nécessairement cloisonnés et peuvent être constitués d'un espace ouvert sur la chambre. Si les toilettes sont séparées, présence d'une poubelle dans les WC. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**209 - La douche ou la baignoire est équipée d'un pare douche rigide.**

Oui  Non  Non Mesuré

En plexiglas ou en verre. Tolérance pour la douche à l'italienne. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**210 - L'arrivée de l'eau chaude est rapide, la température est stable et le débit est suffisant.**

Oui  Non  Non Mesuré

La température de d'eau chaude pendant la douche. Le client obtient une température de 38°C en moins de 15 secondes. Contrôle avec un thermomètre. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**211 - L'évacuation des eaux usées est efficace et l'ensemble des équipements de la salle de bains fonctionne bien.**

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de fuites, bon fonctionnement des équipements électriques (si existants), absence d'ampoules HS. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**212 - Présence d'une aération naturelle ou d'une VMC. Le système de ventilation est efficace.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**213 - La salle de bains dispose d'une solution de rangement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Rangement, rebord de lavabo large ou tablette suffisamment large pour déposer une trousse de toilette, armoire, meuble sous lavabo. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**214 - La salle de bains est bien équipée**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Un gobelet par occupant théorique, au moins deux produits d'accueil (si distributeur, présence à proximité du lavabo ET de la douche), une prise rasoir, une poubelle fermée, au moins 1 grande et 1 petite serviette à disposition par personne, tapis de bain). Pénaliser 1 point par élément manquant Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**215 - Les WC sont dotés d'une balayette et de papier hygiénique en quantité suffisante**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**216 - La salle de bains est dotée d'au moins une patère et d'un porte-serviette.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**217 - Au moins deux équipements complémentaires sont présents dans la salle de bains.**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : douche à l'italienne, miroir grossissant, chauffe serviette mural, sèche-cheveux, boîte de mouchoirs, bonnet de douche. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**218 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Confort Propreté

**219 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## Le linge de toilette

**220 - Le linge de toilette est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**221 - Le linge de toilette est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## LES UNITES D'HABITATION SUPPLEMENTAIRES

### L'unité d'habitation n°1

**222 - La décoration et l'ameublement de l'hébergement supplémentaire sont harmonieux.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de l'hébergement. Absence d'élément dépareillé ou disgracieux (fils électriques apparents sur les murs, raccord de peinture ou électrique apparent, équipement obsolète, etc.). Contrôle de l'harmonie des textiles. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**223 - La décoration de l'hébergement supplémentaire est au goût du jour**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**224 - Les revêtements de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**225 - Les revêtements de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**226 - Le mobilier et les équipements de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Textiles, literie, linge de lit, etc. Si présence d'un cheveu, point noté Très Insatisfaisant.. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**227 - Le mobilier et les équipements de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Textiles, literie, linge de lit, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**228 - Les revêtements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**229 - Les revêtements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**230 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**231 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**232 - Le linge de toilette de l'hébergement supplémentaire est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**233 - Le linge de toilette de l'hébergement supplémentaire est en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## L'unité d'habitation n°2

**234 - La décoration et l'ameublement de l'hébergement supplémentaire sont harmonieux.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de l'hébergement. Absence d'élément dépareillé ou disgracieux (fils électriques apparents sur les murs, raccord de peinture ou électrique apparent, équipement obsolète, etc.). Contrôle de l'harmonie des textiles. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**235 - La décoration de l'hébergement supplémentaire est au goût du jour**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**236 - Les revêtements de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**237 - Les revêtements de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**238 - Le mobilier et les équipements de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Textiles, literie, linge de lit, etc. Si présence d'un cheveu, point noté Très Insatisfaisant.. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**239 - Le mobilier et les équipements de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Textiles, literie, linge de lit, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**240 - Les revêtements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**241 - Les revêtements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**242 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**243 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**244 - Le linge de toilette de l'hébergement supplémentaire est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**245 - Le linge de toilette de l'hébergement supplémentaire est en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## *L'unité d'habitation n°3*

**246 - La décoration et l'ameublement de l'hébergement supplémentaire sont harmonieux.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de l'hébergement. Absence d'élément dépareillé ou disgracieux (fils électriques apparents sur les murs, raccord de peinture ou électrique apparent, équipement obsolète, etc.). Contrôle de l'harmonie des textiles. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**247 - La décoration de l'hébergement supplémentaire est au goût du jour**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**248 - Les revêtements de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**249 - Les revêtements de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**250 - Le mobilier et les équipements de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Textiles, literie, linge de lit, etc. Si présence d'un cheveu, point noté Très Insatisfaisant.. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**251 - Le mobilier et les équipements de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Textiles, literie, linge de lit, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**252 - Les revêtements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**253 - Les revêtements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**254 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**255 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**256 - Le linge de toilette de l'hébergement supplémentaire est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**257 - Le linge de toilette de l'hébergement supplémentaire est en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## L'unité d'habitation n°4

**258 - La décoration et l'ameublement de l'hébergement supplémentaire sont harmonieux.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de l'hébergement. Absence d'élément dépareillé ou disgracieux (fils électriques apparents sur les murs, raccord de peinture ou électrique apparent, équipement obsolète, etc.). Contrôle de l'harmonie des textiles. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**259 - La décoration de l'hébergement supplémentaire est au goût du jour**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**260 - Les revêtements de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**261 - Les revêtements de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**262 - Le mobilier et les équipements de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Textiles, literie, linge de lit, etc. Si présence d'un cheveu, point noté Très Insatisfaisant.. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**263 - Le mobilier et les équipements de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Textiles, literie, linge de lit, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**264 - Les revêtements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**265 - Les revêtements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**266 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**267 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**268 - Le linge de toilette de l'hébergement supplémentaire est propre.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**269 - Le linge de toilette de l'hébergement supplémentaire est en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## L'unité d'habitation n°5

**270 - La décoration et l'ameublement de l'hébergement supplémentaire sont harmonieux.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de l'hébergement. Absence d'élément dépareillé ou disgracieux (fils électriques apparents sur les murs, raccord de peinture ou électrique apparent, équipement obsolète, etc.). Contrôle de l'harmonie des textiles. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**271 - La décoration de l'hébergement supplémentaire est au goût du jour**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**272 - Les revêtements de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**273 - Les revêtements de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**274 - Le mobilier et les équipements de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Textiles, literie, linge de lit, etc. Si présence d'un cheveu, point noté Très Insatisfaisant.. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**275 - Le mobilier et les équipements de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Textiles, literie, linge de lit, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**276 - Les revêtements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**277 - Les revêtements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**278 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**279 - Le mobilier et les équipements de la salle de bains de l'hébergement supplémentaire sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des WC, du lavabo, du miroir, de la douche et/ou baignoire, du pare-douche ou du rideau textile, bouche d'extraction. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**280 - Le linge de toilette de l'hébergement supplémentaire est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**281 - Le linge de toilette de l'hébergement supplémentaire est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## LE BAR (si existant).

### *L'espace de bar*

**282 - L'établissement dispose d'un espace bar**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Le distributeur de boissons et le service en chambre ne sont pas acceptés. Espace commun avec la réception accepté Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**283 - L'ambiance du bar est accueillante.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si espace commun avec la réception. Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation



**284 - La décoration et l'ameublement du bar sont harmonieux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si espace commun avec la réception. Absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**285 - La décoration du bar au goût du jour**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si espace commun avec la réception. Absence de décoration surannée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**286 - Les revêtements et les équipements du bar sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si espace commun avec la réception. Contrôle du sol, du plafond, des murs, des portes, des fenêtres, des rideaux et/ou voilages. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**287 - Les revêtements et les équipements du bar sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si espace commun avec la réception. Contrôle du sol, du plafond, des murs, des portes, des fenêtres, des rideaux et/ou voilages. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**288 - Le mobilier du bar est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si mobilier commun avec la réception. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**289 - Le mobilier du bar est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si mobilier commun avec la réception. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**290 - Le comptoir et l'arrière du bar sont propres et ordonnés.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur vérifie également que les verres soient bien propres. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**291 - Le comptoir et l'arrière du bar sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## L'offre de bar

**292 - Il existe une carte de bar.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible si présence d'un bar. L'affichage réglementaire des tarifs ne permet pas de valider le critère. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**293 - La carte de bar est traduite dans au moins une langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de carte. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**294 - BONUS - La carte de bar est traduite dans une deuxième langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non Mesuré si réponse négative. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**295 - La carte du bar est soignée et attractive.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). La carte donne envie de consommer. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Le service du client au bar

**296 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de bar est propre et soignée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**297 - Le client est spontanément salué par le personnel du bar.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si absence de personnel de bar. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**298 - L'accueil est cordial au bar.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**299 - La prise en charge est rapide au bar.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le temps d'attente pour être servi ne dépasse pas 5 minutes ou le barman fait signe au client qu'il l'a vu et qu'il arrive dès qu'il est disponible. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**300 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.**

Oui  Non  Non Mesuré

Mesuré au moment de l'apéritif si consommé ou sur observation des tables voisines Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**301 - La vaisselle du bar est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Mesuré au moment de l'apéritif si consommé ou sur observation des tables voisines Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**302 - La vaisselle du bar est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Mesuré au moment de l'apéritif si consommé ou sur observation des tables voisines Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**303 - Les boissons sont servies avec des amuse-bouches.**

Oui  Non  Non Mesuré

Toutes sortes d'accompagnement, boissons alcoolisées ou pas. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**304 - Les boissons sont servies à bonne température.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**305 - Le service est assuré avec professionnalisme au bar.**

Oui  Non  Non Mesuré

Utilisation d'un plateau, verre disposé correctement, etc. Sur déclaratif Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## LE RESTAURANT (si existant)

### *L'accueil du client au restaurant*

**306 - Le comportement du personnel et/ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée à l'arrivée du client au restaurant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un badge et/ou comportement actif et/ou prise en charge immédiate et/ou tenue distinctive. L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**307 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de restaurant est propre et soignée.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe. La tenue vestimentaire est cohérente avec le type de restauration. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**308 - Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans la salle de restaurant..**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**309 - L'accueil est cordial à l'arrivée du client au restaurant.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**310 - La prise en charge du client au restaurant est efficace. Si le serveur est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.**

Oui  Non  Non Mesuré

Signe, invitation à patienter... Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**311 - La prise en charge est adaptée aux clientèles spécifiques.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si non observé. Réactivité par rapport à la clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**312 - Si une réservation a été effectuée, elle est vérifiée avec le client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de réservation. Vérification du nom, du nombre de personnes, éventuellement le choix de la table (terrasse...). Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**313 - Le client est accompagné jusqu'à sa table.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**314 - La remise des cartes est effectuée rapidement. La remise des cartes s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités...**

Oui  Non  Non Mesuré

Moins de 5 minutes sauf affluence exceptionnelle. Les plats en rupture sont annoncés spontanément, ainsi que les solutions alternatives. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Les cartes et les menus

**315 - Présence d' une carte des boissons et une carte de l'offre restauration distinctes ou une carte commune boisson et restauration**

Oui  Non  Non Mesuré

Tous les supports sont acceptés. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**316 - L'offre de vins est variée et il existe une possibilité de vin au verre.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**317 - Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets**

Oui  Non  Non Mesuré

"Non Mesuré si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées).Présence des mentions obligatoires (prix net et service compris, cl etc..) et application de la mention ""Fait maison"" Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication"

**318 - Si l'établissement propose des spécialités maison (entrées, plats ou desserts), ils sont valorisés sur la carte.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si non existants. La valorisation sur la carte peut être sous forme de : chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concernés... Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**319 - Si l'établissement propose des spécialités issues de la gastronomie locale ou élaborés à base de produits locaux (entrées, plats, fromages ou desserts), ils sont valorisés sur la carte.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si non existants. La valorisation sur la carte peut être sous forme de : chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concernés... Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

**320 - La carte comporte au moins une entrée à base de produits de saison ou de produits locaux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Au moins d'une entrée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**321 - La carte comporte au moins un plat à base de produits de saison ou de produits locaux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**322 - La carte comporte au moins un dessert à base de produits de saison ou de produits locaux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**323 - La carte des menus est traduite au moins en une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

**324 - BONUS - La carte des menus est traduite dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non Mesuré si réponse négative. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

## La prise de commande

**325 - La prise de commande est rapide et complète.**

Oui  Non  Non Mesuré

Interrogation sur la cuisson des viandes, proposition d'une boisson... Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**326 - Le serveur doit être en mesure de conseiller le client (choix du vin, du plat...).**

Oui  Non  Non Mesuré

Si méconnaissance ou impossibilité de réponse, l'aide peut être sollicitée auprès d'un autre membre du personnel. L'auditeur pose au moins une question sur l'origine ou la confection d'un plat, sur les vins proposés en favorisant les produits locaux/ plats de la gastronomie locale Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**327 - Les demandes spécifiques du client sont prises en compte.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur vérifie le bon respect de la cuisson de la viande. Si absence de viande, l'auditeur formule une demande du type : changement de garniture, temps de préparation, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**328 - Le serveur remercie le client à la fin de la prise de commande.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Le service du client au restaurant

**329 - Le serveur au restaurant s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant le repas.**

Oui  Non  Non Mesuré

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**330 - Le serveur au restaurant est attentif au bon déroulement du repas**

Oui  Non  Non Mesuré

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Pannière à pain, carafe d'eau, si insatisfaction exprimée par le client (table bancale, cuisson, etc.). Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**331 - Le serveur souhaite un 'bon appétit' ou une 'bonne dégustation' au client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**332 - L'attente entre les plats est gérée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le temps d'attente est laissé à discrétion de l'auditeur. L'auditeur note le temps d'attente si le point est pénalisé. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**333 - Le service de la boisson au restaurant est adapté.**

Oui  Non  Non Mesuré

Ouverture correcte de la bouteille. Pour une restauration gastronomique ou équivalente : on fait goûter le vin et on sert le premier verre d'eau. Tolérance pour les autres types de restauration. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**334 - Le service des différents convives d'une même table est quasi simultané.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si observation non possible sur les tables voisines. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**335 - Le personnel de cuisine comprend au moins une personne qualifiée.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle "cuisine" ou d'un brevet d'enseignement professionnel option cuisine, ou titulaire du titre de maître-restaureur. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base de trois ans. Sur déclaratif Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

**336 - Le personnel de salle est constitué d'au moins une personne qualifiée.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle "restaurant" ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base d'une période de trois ans. Sur déclaratif Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

**337 - Le client est remercié et salué au moment de son départ.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Salutations par un "Au revoir Madame", "Au revoir Monsieur", etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

## Le départ du client

**338 - L'accueil, la prise de commande, le service et le règlement de la note peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Observation lors du repas et rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Constat en visite mystère Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**339 - BONUS - L'accueil, la prise de commande, le service et le règlement de la note peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non Mesuré si réponse négative. Constat en visite mystère Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## L'aspect général de la salle de restaurant

**340 - L'aspect général de la salle de restaurant est accueillant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**341 - La décoration et l'ameublement de la salle de restaurant sont harmonieux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Impression générale sur la salle de restaurant. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**342 - La décoration de la salle de restaurant est au goût du jour**

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**343 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.**

Oui  Non  Non Mesuré

Assises confortables, largeur des tables adaptée au nombre de convives présents. Stabilité du mobilier (tables et chaises) Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**344 - La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores internes : bruits de cuisine, bruits de porte**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**345 - La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores externes : bruits de circulation (voitures, trains...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**346 - Les revêtements et les équipements de la salle de restaurant sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle également des murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**347 - Les revêtements et les équipements de la salle de restaurant sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle également des murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**348 - Le mobilier de la salle de restaurant est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier... Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**349 - Le mobilier de la salle de restaurant est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier... Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**350 - L'espace des tables préserve le confort du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Circulation aisée sans gêner les autres clients en se levant. L'intimité de chacune des tables est préservée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## La mise en place de la table au restaurant

**351 - La mise en place de la table est harmonieuse.**

Oui  Non  Non Mesuré

Harmonie des couleurs, des matériaux en accord avec la catégorie de l'établissement. Absence d'éléments dépareillés. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**352 - La mise en place de la verrerie est adaptée à la consommation du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le second n'est pas nécessairement sur table. Il est apporté à table en fonction de la commande du client. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**353 - Le nappage et les serviettes sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Tolérance sur la présence de sets et des serviettes en papier en fonction du type de restauration. Si serviette en papier, elle ne se déchire pas facilement. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**354 - Le nappage et les serviettes sont en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**355 - La mise en place de la table est constituée d'éléments propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte : couverts, verres, assiettes, ménagères. Si existante, l'auditeur évalue également la terrasse. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**356 - La mise en place de la table est constituée d'éléments en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

## Le service de l'apéritif

**357 - L'apéritif est servi avec des amuse-bouches.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de consommation d'apéritif. Toutes sortes d'accompagnement, boissons alcoolisées ou pas. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**358 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.**

Oui  Non  Non Mesuré

Mesure au moment de l'apéritif si consommé ou sur observation des tables voisines Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

**359 - Le service de l'apéritif intervient rapidement après la prise de commande.**

Oui  Non  Non Mesuré

Moins de 5 minutes. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**360 - Les boissons sont servies à bonne température.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## L'entrée

**361 - La présentation de l'entrée est harmonieuse et appétissante.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'entrée consommée. Peut être observé sur les tables voisines. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**362 - Les quantités de l'entrée sont bien proportionnées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'entrée consommée. Constat de l'équilibre entre la garniture (si existante) et l'entrée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**363 - L'entrée est servie à bonne température.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'entrée consommée. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**364 - L'entrée est savoureuse.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'entrée consommée. Les saveurs sont identifiables. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## *Le plat principal*

**365 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**366 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat de l'équilibre entre la garniture et le plat. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**367 - Le plat est servi à bonne température.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**368 - Le plat est savoureux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Les saveurs sont identifiables. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## *Le fromage, le dessert*

**369 - La présentation du dessert et/ou du fromage est appétissante.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**370 - Les quantités du dessert et/ou du fromage sont bien proportionnées.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat de l'équilibre entre la garniture et le dessert. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**371 - Le dessert et/ou les fromages sont servis à bonne température.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**372 - Le dessert et/ou les fromages sont savoureux. Les fromages servis sont affinés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Les saveurs sont identifiables. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## *La boisson chaude en fin de repas*

**373 - Un minimum de choix pour les boissons chaudes est possible en fin de repas.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**374 - La boisson (café, infusion...) est de bon goût et servie chaude.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de café ou d'infusion consommés. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**375 - Le café est servi avec un accompagnement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de café ou d'infusion consommés. Peut être observé sur les tables voisines. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## LE PETIT DEJEUNER (si existant)

### *La salle de petit déjeuner*

**376 - L'ambiance de la salle de petit déjeuner est accueillante.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si salle de petit déjeuner commune avec celle du restaurant. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**377 - La décoration et l'ameublement de la salle de petit-déjeuner sont harmonieux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si salle de petit déjeuner commune avec celle du restaurant. Impression générale sur la salle de petit-déjeuner. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**378 - Les revêtements et les équipements de la salle de petit-déjeuner sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si salle de petit déjeuner commune avec celle du restaurant. Contrôle des murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**379 - Les revêtements et les équipements de la salle de restaurant sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si salle de petit déjeuner commune avec celle du restaurant. Contrôle des murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**380 - Le mobilier de la salle de petit déjeuner est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si salle de petit déjeuner commune avec celle du restaurant. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**381 - Le mobilier de la salle de petit déjeuner est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Mesuré si salle de petit déjeuner commune avec celle du restaurant. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**382 - La vaisselle et les couverts du petit déjeuner ne sont pas dépareillés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Prise en compte de la vaisselle et des couverts présents sur la table et sur le buffet (si existant). Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**383 - La vaisselle et les couverts du petit déjeuner sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prise en compte de la vaisselle et des couverts présents sur la table et sur le buffet (si existant). Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**384 - La vaisselle et les couverts du petit déjeuner sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prise en compte de la vaisselle et des couverts présents sur la table et sur le buffet (si existant). Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

**385 - La salle de petit déjeuner ne souffre pas de nuisances sonores internes ou externes.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bruits de cuisine, bruits de porte Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

### *Le service du client*

**386 - L'amplitude du petit déjeuner est d'au moins 3 heures.**

Oui  Non  Non Mesuré

Cela doit être indiqué dans le livret d'accueil. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**387 - La tenue corporelle et vestimentaire de l'ensemble de l'équipe du petit déjeuner est propre et soignée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre



**388 - Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans la salle de petit déjeuner.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**389 - L'accueil est cordial au petit déjeuner.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Si le serveur est momentanément occupé, il vient ensuite saluer les nouveaux clients présents. Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**390 - Le personnel au petit déjeuner est attentif aux besoins de la clientèle.**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de besoins observés ou exprimés : Demande du journal du jour, demande d'un rehausseur, demande d'un espresso, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**391 - Si présence d'un buffet au petit déjeuner, le personnel est attentif au bon réapprovisionnement du buffet.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si petit déjeuner continental. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**392 - Le personnel du petit déjeuner est attentif au débarrassage des tables.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**393 - Le client est remercié et salué au moment de son départ de la salle de petit déjeuner.**

Oui  Non  Non Mesuré

"Tolérance si le serveur est momentanément occupé ou pas présent. Salutations par un ""bonne journée madame, bonne journée monsieur, bonne journée messieurs dames, etc."" Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

## Les produits du petit déjeuner

**394 - Les produits du petit déjeuner sont proposés à bonne température.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Si buffet, partie réfrigérée en bon état de fonctionnement. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**395 - A minima, le petit déjeuner est composé d'un choix de boissons chaudes, d'un jus de fruits, de pain, de viennoiseries, de beurre, de confitures.**

Oui  Non  Non Mesuré

Au moins deux viennoiseries si le petit déjeuner est présenté sous forme continentale. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**396 - Au moins 3 produits viennent compléter l'offre de petit déjeuner.**

Oui  Non  Non Mesuré

Détail des gammes : 2ème jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromages, fruits secs ou compote, produits allégés. Si petit déjeuner continental présence d'une carte visible par le client pour cet item. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**397 - La présentation du petit déjeuner est attractive.**

Oui  Non

Pas de Non Mesuré possible. Mesure du buffet ou du plateau de petit déjeuner continental. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**398 - Si buffet au petit déjeuner, les différents pôles sont bien différenciés.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Mesuré si pas de buffet. Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

### Le suivi de l'e-réputation

**399 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.**

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : Tripadvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro ...etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

#### 400 - L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 2 sites d'avis en ligne

Oui  Non  Non Mesuré

Sur déclaratif mais l'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 401 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 402 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Oui  Non  Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Le suivi de la satisfaction

#### 403 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe

Oui  Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, suivi des avis ou recommandations Facebook, borne... Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client. Le livre d'or en texte libre n'est pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

#### 404 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction

Oui  Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 405 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 406 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus- Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Le suivi des réclamations

#### 407 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La mise en œuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 408 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

#### 409 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

#### 410 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

### La sensibilisation

#### 411 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.

Oui  Non  Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Validé si Ecolabellisé Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

#### 412 - Le personnel est sensibilisé à la gestion économe de l'eau et de l'énergie.

Oui  Non  Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Validé si Ecolabellisé Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

### La prise en compte de l'environnement

#### 413 - Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

Au minimum : emballage, piles, verres... ET communiqué par affichage (carte, circulations...). Non Mesuré si pas de tri organisé par la commune. Le tri sélectif est effectué par le personnel. Validé si Ecolabellisé Constat Visuel Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

#### 414 - L'établissement a mis en place au moins une mesure visant à réduire la production de déchets.

Oui  Non  Non Mesuré

Utilisation de piles rechargeables (télécommandes), utilisation produits d'accueil non jetables, réduction de la consommation de papier (utilisation recto-verso), compostage des déchets organiques, etc. Validé si Ecolabellisé Sur déclaratif Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

#### 415 - L'établissement a mis en place au moins trois mesures visant à réduire la consommation énergétique et/ou eau.

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de mesures : ampoules basse consommation, utilisation de papier recyclé, utilisation écocertifiée / ecolabellisée, suivi et analyse des consommations d'eau et d'énergie, présence de double vitrage, robinets équipés de mitigeurs et de réducteurs de débit ou de cellule, présence de chasses d'eau à double volume, etc. Validé si Ecolabellisé Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

#### 416 - L'établissement utilise au moins deux produits présentant un faible impact sur l'environnement.

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de produits : sacs en papier, serviettes en coton non blanchies au chlore, serviettes en papier contenant 30% de matières recyclées, papier recyclé, produits écocertifiés, favorise les produits réemployables et recyclables (ex: gobelets lavables). Validé si Ecolabellisé Sur déclaratif Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

#### 417 - Présence d'une information présentant les actions de l'établissement en faveur de l'environnement.

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un affichage dans l'établissement et/ou d'une information sur le livret d'accueil. Validé si Ecolabellisé Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

#### 418 - L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de mesures : détecteurs de mouvements / minuterie / cellule photo électrique, coupe circuit général dans chacune des chambres, contrôle automatique du chauffage/climatisation, isolation performante (mise en place de double vitrage), réducteurs de débit sur les douches/robinets, chasses d'eau à double débit, arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes, utilisation de piles rechargeables. Les produits d'accueil et de consommation recyclables et/ou réemployables et en format collectif sont privilégiés aux produits jetables et aux doses individuelles. Les formats collectifs des contenants des boissons sont privilégiés aux formats individuels (aluminium /plastique). Validé si Ecolabellisé Sur déclaratif Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

### Les aspects sociaux

#### 419 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui  Non  Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap Contrôle documentaire Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

#### 420 - "BONUS - L'établissement est labellisé "Tourisme et Handicap" pour 2 handicaps"

Oui  Non  Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap Contrôle documentaire Rattrapable Coef 9. Famille Développement Durable

## La valorisation de la région

### 421 - L'établissement privilégie des produits issus de la production locale (si restaurant)

Oui  Non  Non Mesuré

Miel, confiture, charcuterie, fromage d'un producteur local. Présence sur le buffet du petit déjeuner. Autres exemples : confiseries en cadeau de bienvenue, produits d'accueil, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Développement Durable

### 422 - Présence d'un point d'informations touristiques locales

Oui  Non  Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support (classeur, présentoir, tablette, borne interactive) Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Développement Durable

### 423 - L'établissement a mis en place une action de valorisation du territoire

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de l'identité régionale sur la carte de restaurant (texte de présentation, photos, etc.), rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Développement Durable

### 424 - Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur questionne le réceptionniste sur : un lieu de visite emblématique du territoire ou un point de vente d'un produit local ou un restaurant proposant des spécialités régionales, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Développement Durable

### 425 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement. Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

### 426 - L'exploitant a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, taxis, activités...

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Sur déclaratif Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

### 427 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

### 428 - BONUS - Présence d'une documentation touristique dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non Mesuré si réponse négative. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Développement Durable

### 429 - Si existant, le site participe à l'alimentation du système d'information touristique local

Oui  Non  Non Mesuré

Dans le cadre de démarches territoriales uniquement Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

### Dispositions de management (si plus de 5 employés)

### 430 - L'établissement a une connaissance fine de ses clientèles

Oui  Non  Non Mesuré

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 431 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 432 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site et les employés afin de s'assurer qu'une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan ont bien été réalisées. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**433 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**434 - Le personnel (stagiaires et bénévoles compris) est informé de la démarche qualité.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**435 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. . Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**436 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**437 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**438 - Si un plan d'actions a été établi lors du pré-audit ou de l'audit précédent, celui-ci a été complété.**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le Porteur de démarche. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## REASSURANCE SANITAIRE

### Information amont Covid-19

**439 - Les mesures sanitaires sont précisées sur l'outil numérique pour informer les clients en amont de leur séjour/visite.**

Oui  Non

Assurer une communication claire sur l'ensemble des mesures de prévention contre le COVID-19 mises en place dans les structures sur le site internet de la structure ou présence sur un réseau social

**440 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites**

Oui  Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

**441 - Les réservations sont encouragées pour limiter l'affluence et gérer les flux de clients**

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les LDV favoriser autant que possible la réservation à l'avance avec horodatage, afin de faciliter la gestion des flux d'entrées dans les sites. Non mesuré possible pour un OT ( réponse à distance à une demande), ou si l'affluence est très faible (Ex caveaux), etc...

**442 - Les principaux aménagements et restrictions de l'offre dus à la mise en oeuvre des mesures sanitaires sont précisés sur l'outil numérique**

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

### Information sur site Covid-19

**443 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site**

Oui  Non  Non Mesuré

**444 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont traduites**

Oui  Non  Non Mesuré

Pictos autorisés

**445 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques du site.**

Oui  Non  Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

## Distanciation physique

**446 - Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil ( réception ) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires....) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel de la mise en place de toutes barrières physiques complémentaires.

**447 - Les règles de distanciation physique au niveau du public sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les hébergements ou la restauration, les parcs de loisir, si distanciation impossible à respecter ou risque de regroupement, alors le port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site

**448 - La distance minimale entre les tables (au moins 1 mètre), est respectée**

Oui  Non  Non Mesuré

Une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble, sauf si une paroi fixe ou amovible assure une séparation physique (ex. les restaurants avec banquettes). Les tables partagées par des clients qui ne sont pas venus ensemble sont à éviter.

**449 - Les clients rentrent un par un ou par groupe dans la limite de 10. À défaut, une distance d'un mètre entre les clients à l'accueil, est matérialisée par tout moyen**

Oui  Non  Non Mesuré

Sauf groupe dans la limite de 10

## Gestes barrière client

**450 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible dès l'entrée au sein de l'établissement**

Oui  Non  Non Mesuré

Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation. Présence d'un mot d'information demandant au client de signaler la rupture de stock de gel hydroalcoolique ou équivalent (ex: fin du flacon...). Pour les sorties nature, le gel est proposé au départ de la sortie

**451 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,**

Oui  Non  Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, téléphone...) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette

**452 - Les ventilateurs collectifs dans les espaces communs même extérieurs ne sont pas mis en marche**

Oui  Non  Non Mesuré

L'utilisation de climatiseurs est possible, en évitant de générer des flux d'air vers les personnes, sans recyclage de l'air, et en recherchant le filtre le plus performant sur le plan sanitaire. Il convient de maintenir une aération des espaces clos tout en évitant des flux d'air horizontaux dirigés vers les clients. Brumisateur collectif autorisé en terrasse.

**453 - Les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne sont pas mis à disposition du client**

Oui  Non  Non Mesuré

" Ex dans les hébergements : livres, jeux, journaux, dépliants réutilisables, stylos à l'accueil, ordinateurs en libre-service, etc.). Ex dans la restauration : livres, jeux, journaux, salières, etc (sauf éléments partagés au sein du même table : carafe, panier...). Le sel ou le poivre peuvent être proposés en sachets unitaires. Ex : dans les Lieux de visite et OT : limiter au maximum les supports de médiation (numériques et papier) et audioguides susceptibles de passer de mains en mains ou, si leur maintien est prévu, prévoir de les désinfecter après chaque utilisation ; Dans les caveaux : ne pas toucher les cuves, les bouteilles, les crachoirs et ne pas manipuler inutilement les produits ou le mobilier. Inviter à consulter les informations que l'établissement leur met à disposition (affichettes, etc). Si l'établissement a l'habitude de demander aux clients de remplir un livre d'or ou un questionnaire, remplacer les supports papier par un questionnaire informatique à envoyer par mail."

## Gestes barrière client

**454 - Le personnel porte un masque**

Oui  Non  Non Mesuré

Dans tous les cas de risque de rupture des règles de distanciation physique sauf dispositif physique type pareflex à l'accueil par exemple. Restauration: port du masque obligatoire pour le service et pas de gants.

**455 - Le personnel chargé du nettoyage porte un masque .**

Oui  Non  Non Mesuré

Le personnel dédié aux activités administratives porte un masque grand public dans les parties communes.

**456 - La taille maximale d'un groupe est de 10 personnes**

Oui  Non  Non Mesuré

**457 - Les personnes portent, au sein de l'établissement, un masque grand public mis à l'entrée, pendant les déplacements et à la sortie de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

**458 - Les menus sont présentés sur ardoise, support jetable, support nettoyable recyclé, QR code ou oralement pour éviter tout contact**

Oui  Non  Non Mesuré

"Les menus seront présentés dans la mesure du possible sur ardoise ou oralement pour éviter tout contact; dans le cas de l'utilisation d'un menu papier le client utilisera du gel hydro alcoolique pour se désinfecter les mains."

**459 - Les personnes accueillies ont une place assise**

Oui  Non  Non Mesuré

Éviter de demander aux clients de changer de place ou de se déplacer en cours de service.

**460 - Les buffets sont repensés pour respecter les règles de distanciation sociale et éviter les déplacements**

Oui  Non  Non Mesuré

Le buffet en libre service est interdit. Le service est réalisé par du personnel de l'établissement ou les ustensiles utilisés par le client sont individualisés.

**461 - Le paiement à table est privilégié (et non à l'accueil pour éviter les déplacements)**

Oui  Non  Non Mesuré

**462 - Les vestiaires client sont temporairement fermés, de préférence.**

Oui  Non  Non Mesuré

## Gestion des flux

**463 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, est établi et matérialisé, en fonction de la taille de l'établissement**

Oui  Non  Non Mesuré

Des plans de circulation doivent ainsi être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale, que ce soit dans des lieux clos et exigus ou dans des espaces ouverts, mais sous une forme incitative plus que contraignante (fluidifier plutôt que ralentir). Inciter le public à privilégier les escaliers aux ascenseurs lorsque cela est possible. Non mesuré possible pour les petites surfaces déportant leur accueil à l'extérieur.

**464 - Les emplacements des tables sont organisés pour maintenir la distance de sécurité de 1 m (entre les clients et le personnel)**

Oui  Non  Non Mesuré

Rappel : Une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble, sauf si une paroi fixe ou amovible assure une séparation physique.

**465 - Le placement des clients est organisé de façon rapide afin d'éviter tout attroupement et file d'attente,**

Oui  Non  Non Mesuré

**466 - Le service est organisé de manière à espacer les départs des différentes tables,**

Oui  Non  Non Mesuré

## Respect des consignes

**467 - Le personnel de l'établissement s'assure que les règles et les bonnes pratiques définies sont bien respectées par les clients**

Oui  Non  Non Mesuré

En cas de non respect, le personnel rappelle les consignes aux personnes concernées et s'assurent de leur bonne application avec bienveillance et pédagogie. Pour les LDV, si la visite est libre, poster du personnel sur le parcours pour veiller au respect des consignes par les visiteurs, lorsque cela est possible.

## Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité

**468 - Le fonctionnement des fontaines à eau, les machines à cafés, distributeurs de boissons, équipements libres service destinées au public est suspendu de préférence**

Oui  Non  Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

#### 469 - Les activités ou les espaces qui ne pourraient pas faire l'objet de mesures de prévention sont suspendus/fermés temporairement

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : (banquettes et fauteuils dans les lobbys et accueils, aire de jeux pour enfants dans les hôtels, salles communes exigües, etc.). Pour les parcs d'attraction retrait des mascottes du site lorsque aucune solution ne permet de respecter les distances de sécurité.

## Règles d'hygiène

#### 470 - Les règles d'hygiène habituelles sont renforcées.

Oui  Non

Elles se traduisent par un plan de nettoyage adapté à la prévention du risque COVID 19 et des procédures spécifiques pour le nettoyage du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements (une température adaptée + utilisation des produits de nettoyage et de désinfection préconisés chapitre 7 du Protocole national de déconfinement) et une adaptation de l'organisation du nettoyage conformément aux fiches métier du ministère du travail (femme de chambre, cuisine, service en salle) + fréquence lavage de main définie + port masque charlotte en cuisine. Il convient de réaliser un nettoyage par détergent au minimum quotidien des sols et une désinfection pluriquotidienne des surfaces les plus fréquemment touchées par les personnes. Une attention particulière doit être accordée aux toilettes, en prévoyant un nettoyage/désinfection adéquat de ceux-ci (avec mise à disposition de savon, de serviettes à usage unique et d'une poubelle à régulièrement vider). Caveaux : Nettoyer et désinfecter régulièrement en particulier le comptoir, les tables, les crachoirs, les verres utilisés pour le service (eau chaude 60 °C mini et détergent classique, cycle long de lavage)

#### 471 - Un plan de nettoyage avec périodicité est suivi et établi

Oui  Non

Le plan précise la fréquence de nettoyage qui est supérieure à la moyenne : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, ...). Pour nettoyer les surfaces, il conviendra d'utiliser des produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants. Outre son activité de dégraissage des surfaces, le tensioactif va également dégrader les lipides de l'enveloppe du virus SRAS-CoV-2 et ainsi l'inactiver. Ces produits de nettoyage pourront donc être utilisés pour l'entretien quotidien des locaux après le retour de personnels.

#### 472 - Des actions spécifiques de désinfection sont programmées avec des modalités qui dépendent de la fréquence et de l'utilisation des objets potentiellement contaminés (les poignées de portes, les boutons d'ascenseurs, les casques audios, les lunettes 3D, audioguides, tablettes, tourniquets ...)

Oui  Non

Ex LDV : mettre en place un nettoyage renforcé des espaces d'accueil, des boutiques, des sanitaires, des ateliers, avec traçage, des supports de médiation susceptibles d'être touchés, des audioguides s'ils sont maintenus par le passage d'un spray adapté avec un papier type essuie- tout ou des lingettes qui permettent de détruire les bactéries et les virus . Des actions spécifiques de désinfection sont programmées. Pour les sorties nature : proposer du matériel d'observation en désinfectant avant chaque utilisation et/ou Plastifier les documents papiers qui seront nettoyés après chaque sortie (qui seront mis dans un sac plastique jusqu'au prochaine désinfections. VTC : Désinfection du véhicule après chaque course/ désinfection approfondie après chaque course.

#### 473 - Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les flux entrants (blanchisserie, produits alimentaires ...) et de façon générale l'ensemble des produits livrés à l'établissement .

Oui  Non

Instructions spécifiques transmises au personnel Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel

#### 474 - Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les flux sortants (linge, gestion de déchets ..) afin de limiter tout risque de contamination croisée.

Oui  Non

Instructions spécifiques transmises au personnel. Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel

## Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs

#### 475 - La fréquentation instantanée du sanitaire collectif est limitée ( 1 personne par équipement sanitaire : WC, douche...) et l'affichage est présent à l'entrée du sanitaire.

Oui  Non  Non Mesuré

#### 476 - Les équipements ne permettant pas de préserver la distanciation sociale sont condamnés totalement ou en partie (ex : 1/2 urinoirs contigus)

Oui  Non  Non Mesuré

#### 477 - Les clients peuvent se laver les mains avant l'entrée des sanitaires (ou gel)

Oui  Non  Non Mesuré

Les sanitaires non indispensables peuvent être condamnés ( ex: OT)

#### 478 - Les consignes sont affichées à l'entrée et à l'intérieur du sanitaire sur les règles

Oui  Non  Non Mesuré

"Pour le bien de tous, merci de vous laver les mains au savon. Portez votre masque lors de vos déplacements dans les couloirs et espaces communs du sanitaire. Merci de respecter les gestes barrière. Ne stationnez pas dans les couloirs du sanitaire ; patientez à l'extérieur en faisant la queue et en respectant la distanciation sociale. "



**479 - Les procédures de nettoyage détaillant le mode opératoire de désinfection et la fréquence des nettoyages sont affichées.**

Oui     Non     Non Mesuré

L'augmentation de la fréquence du nettoyage est rappelée. Se reporter aux protocoles par filière et au chapitre 8 du protocoles national de déconfinement.

## *Engagement de la direction*

**480 - La direction nomme un référent «protocole sanitaire»**

Oui     Non

La direction nomme un référent «protocole sanitaire» qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de chaque établissement. Il s'assure de la retranscription opérationnelle du plan de sécurité sanitaire COVID-19, supervise au quotidien la bonne application des mesures, traite de la gestion des aléas.

**481 - La direction a pris connaissance du protocole national de déconfinement pour assurer la sécurité et la santé des salariés, des fiches métiers du ministère du Travail applicables à son activité, du protocole de sa filière rédigé par son OP.**

Oui     Non

**482 - La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19**

Oui     Non

"Présence des équipements de prévention et de protection et gestion des stocks (masques, gants, charlottes...); Organisation de réunion d'équipe quotidienne ou régulière pour la gestion de la situation sanitaire, à partir d'un volume de salariés à définir. La fréquence des réunions est adaptée aux éventuelles rotations d'équipes."

**483 - Les actions correctives suite aux remontées d'équipe et aux retours clients sont mises en place**

Oui     Non

## *Communication des règles au personnel*

**484 - Les règles et bonnes pratiques sont affichées pour le personnel**

Oui     Non

Rappel du socle de déconfinement+ affichage plan de circulation+ affichage procédure nettoyage + plan de désinfection, des plannings d'arrivée+gestion procédure livraison+ gestion salle repos/ vestiaires. Renvoi fiches ministère travail +Protocole national de déconfinement +protocoles par filière.

**485 - Les analyses de risques réglementaires sur la santé sécurité du personnel sont mises à jour pour intégrer le risque Covid-19 .**

Oui     Non

Mise à jour DUERP.

**486 - Le personnel est sensibilisé et formé aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire**

Oui     Non

Utilisation de E learning génériques et/ou sensibilisation...Des formations complémentaires propres à chaque établissement pourront effectuées en complément

## *Gestion des cas suspects et avérés*

**487 - Le référent sanitaire connaît la procédure en cas de contamination.**

Oui     Non

Rappel : protocole national de déconfinement Chapitre VI – Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés