

Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme TM

Informations Établissement

Etablissement audité	Village vacances (DOCID:qt101522)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Village de vacances
Partenaire(s)	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

Présence numérique : visibilité et référencement

1 - Les informations relatives à l'établissement disponibles sur au moins un moteur de recherche sont actualisées

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, pages jaunes partie gratuite,... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

2 - Les informations relatives à l'établissement disponibles sur au moins un moteur de recherche sont complètes

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, bing, Pages jaunes... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. La géolocalisation est à jour. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

3 - Une réservation par voie numérique est possible

Oui Non Non Mesuré

Réservation par le site internet ou par un OTA acceptées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

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

Oui Non Non Mesuré

Réservation par le site internet ou par un OTA acceptées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Le site internet

5 - 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

6 - 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 du village vacances, ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

7 - 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

8 - 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

9 - 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 chèques vacances. 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

10 - 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

11 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Tarifs, nouveau classement, périodes d'ouverture,...Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

12 - 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

13 - Le site internet permet une réservation par voie numérique.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Réservation possible par le biais de la chaîne à laquelle est éventuellement affilié l'établissement ou place de marché territoriale. Non validé si réservation via les OTA (Online Travel Agency).Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

14 - 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 émetteurConstat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

15 - 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 émetteurConstat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

16 - 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

17 - L'établissement informe ses clients par mail ou / et sur son site internet des nouveaux équipements, des nouveaux menus, des repas de fêtes, etc.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

18 - 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

19 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

Réseaux sociaux

21 - L'établissement est présent sur au moins un réseau social

Oui Non

Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère et la présence sur Trip Advisor ne valident pas ce critère . Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

22 - La page dédiée à l'établissement sur le réseau social choisi par le Professionnel est actualisée

Oui Non Non Mesuré

Ex : Facebook, ...Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

23 - BONUS 2020 : La page dédiée à l'établissement sur le réseau social choisi par le Professionnel est animée

Oui Non Non Mesuré

BONUS 2020 : Non mesuré si réponse négative. A minima une publication mensuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

24 - En cas d'audit de renouvellement, la Marque Qualité Tourisme est valorisée sur le réseau social choisi par le Professionnel

Oui Non Non Mesuré

A minima une publication annuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

L'outil de communication

25 - L'établissement possède son propre outil de communication.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Tous supports autorisés sauf site internet/réseau social évalués par ailleurs Ex : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, carte de visite. 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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas 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

27 - L'outil de communication est représentatif de l'offre.

Oui Non Non Mesuré

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

28 - 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 d'outil de communication. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

29 - L'outil de communication contient les informations suivantes : 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 d'outil de communication ou si carte de visite. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. Tolérance sur les tarifs si présence des tarifs sur le site web. Si l'établissement est labellisé Tourisme & Handicap, Monument historique, la mention est présente. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication ou si carte de visite. En fonction de la localisation de l'établissement, les informations pertinentes sont présentées (ex: accès transport communs, localisation par rapport aux axes routier, à des équipements ou points d'attraction phare de la destination). Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

31 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Classement, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion ou si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter 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

34 - 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

Stratégie de communication

35 - L'établissement fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Actions marketing sur les réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, presses locale, sponsoring, partenariat sportif/culturel, événements locaux, autres. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

36 - L'établissement fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle gérée par un de ses partenaires

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : OT, partenaire territorial et national Qualité Tourisme (chaîne commerciale, association) . Les actions de l'OT et du Partenaire Qualité Tourisme (Campagne presse, radio, TV, participations à des salons,...) 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 9. Famille Information Communication

37 - BONUS : La présence numérique, les outils de communication et les actions communication traduisent une identification des cibles

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

38 - BONUS : La présence numérique, les outils de communication et les actions communication traduisent le positionnement marketing de la structure

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

39 - 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

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La prise de ligne

40 - 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

41 - L'interlocuteur annonce le nom de l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

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

42 - 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

43 - 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

44 - 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

45 - 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

46 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

48 - 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

49 - L'interlocuteur propose spontanément une confirmation par mail.

Oui Non Non Mesuré

Par mail, sms,... Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

50 - 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

51 - 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

52 - 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

53 - 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

54 - 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

55 - 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

56 - 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

57 - 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

58 - 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

59 - 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

60 - 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

61 - 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

62 - 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

63 - 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

64 - 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

65 - 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

66 - 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

67 - 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

68 - 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)

69 - 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

70 - 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

71 - 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

72 - 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

73 - 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

74 - 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

75 - 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

76 - 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

77 - 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

78 - 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

79 - A minima, il est affiché le panneau classement Village vacances, 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

80 - 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

81 - 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

82 - 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

83 - 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

84 - 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

85 - 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

86 - 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

87 - 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

88 - 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

89 - 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

90 - 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

91 - 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

92 - 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. Plan accepté. 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

93 - 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

94 - 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

95 - Les clients ont la possibilité de laisser leurs bagages à l'arrivée ou au départ dans un endroit prévu à cet effet.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille QUALITE DE LA PRESTATION

Le départ du client

96 - Si existante, la facturation est efficace, claire et expliquée, elle s'accompagne d'un moment d'échange.

Oui Non

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

97 - 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

98 - 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

99 - 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

100 - 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

101 - Le client est remercié pour son règlement.

Oui Non Non Mesuré

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

102 - 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"

103 - 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

104 - 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

105 - Dans le hall de 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

106 - 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

107 - 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

108 - 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

109 - 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

110 - 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

Spécificités pour les groupes (si existant)

111 - Dans le cadre d'une demande d'information, les informations transmises au groupe doivent être précises et complètes. (ex: devis, mode de transport, répartition enfants parents, organisation des excursions, etc.)

Oui Non Non Mesuré

Constat en visite mystère Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

112 - En amont du séjour, le groupe est recontacté (par mail, par courrier, par téléphone) pour assurer une parfaite préparation du séjour.

Oui Non Non Mesuré

Constat en visite mystère Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

113 - Un moment d'accueil est organisé pour les groupes dans un espace adapté pour donner au groupe les informations importantes sur son séjour (horaires, animations, activités, règles de sécurité...).

Oui Non Non Mesuré

Constat en visite mystère Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

114 - De la réservation jusqu' au moment du départ, des échanges sont organisés pour s'assurer de la satisfaction du groupe. Un interlocuteur identifié est en charge de ce suivi.

Oui Non Non Mesuré

Constat en visite mystère Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

LES ESPACES COMMUNS

L'aspect général du Hall Réception

115 - Le 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

116 - La décoration et l'ameublement du hall de 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

117 - Le hall de 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

118 - Le hall de 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

119 - Le hall de 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

120 - 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

121 - 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

122 - 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

123 - 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

124 - 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

125 - 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

126 - Les parties communes sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

127 - Les parties communes ne sont pas encombrées.

Oui Non Non Mesuré

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

128 - 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

129 - 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

130 - 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

131 - 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

132 - Le mobilier du salon est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

133 - 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

134 - 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

135 - 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

136 - Les équipements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

137 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

138 - 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

139 - 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

140 - 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

141 - Les sanitaires ne présentent pas d'odeur désagréable.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

Les services à la clientèle

142 - Au 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 : 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 : 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 des services complémentaires 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 complémentaires 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 9. 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. Non mesuré pour les village vacances location. 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

Oui Non Non Mesuré

Minimum 19°C. 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 dans la chambre. 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 160x200cm.

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 adapté 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. Tolérance pour les structures accueillant des scolaires/colonies de vacances... 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 WIFI gratuit est proposé.

Oui Non Non Mesuré

L'accès internet dans l'unité d'habitation 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 9. Famille Qualité de la prestation

188 - La kitchenette, si existante, 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 l'unité d'habitation

195 - Un livret d'accueil est présent dans l'unité d'habitation.

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 le village vacances 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 l'unité d'habitation 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

pas de couche de poussière sur les grilles d'aération 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 - Le bar est conçu comme un lieu de vie à part entière, il participe à la convivialité de l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

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

284 - 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

285 - 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

286 - 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

287 - 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

288 - 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

289 - 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

290 - 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

291 - 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

292 - 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

293 - Il existe une carte de bar.

Oui Non Non Mesuré

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

294 - 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

295 - 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

296 - 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

297 - 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

298 - 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

299 - 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

300 - 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

301 - 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

302 - 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

303 - 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

304 - 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

305 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

306 - 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

307 - Le bar dispose d'une amplitude horaire élargie

Oui Non Non Mesuré

6 h pour les 3 étoiles 7h pour les 4 et 5 étoiles. Non Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation

LE RESTAURANT (si existant)

L'accueil du client au restaurant

308 - 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

309 - 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

310 - 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

311 - 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

312 - 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

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

313 - 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

Les cartes et les menus

314 - 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. Non mesuré si ""Buffet"". Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Qualité de la prestation"

315 - 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"

316 - Si l'établissement propose des spécialités maison (entrées, plats ou desserts), ils sont valorisés sur la carte ou sur le panneau d'affichage

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

317 - 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 ou le panneau d'affichage.

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

318 - L'offre de restauration comporte au moins une entrée ou un plat ou un dessert 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

319 - L'offre de restauration 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

320 - BONUS - L'offre de restauration est traduite au moins en 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

321 - La prise de commande est rapide et complète.

Oui Non Non Mesuré

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

322 - 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

323 - 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

324 - 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

325 - Le serveur au restaurant est attentif au bon déroulement du repas. Le débarrassage des tables est efficace, le buffet (si existant) est régulièrement regarni, etc.

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

326 - 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

327 - 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

328 - 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-restaurateur. 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"

329 - 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"

330 - 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

331 - L'accueil, la prise de commande, et le service 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

332 - 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

333 - 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

334 - 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

335 - 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

336 - 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

337 - 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

338 - 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

339 - 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

340 - 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

341 - 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

342 - 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

343 - 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

344 - 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

345 - 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

346 - 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

347 - 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

348 - 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

349 - 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

350 - 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

351 - 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

352 - 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

353 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

L'entrée

354 - 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

355 - Les quantités de l'entrée sont bien proportionnées.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si buffet ou 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

356 - 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

357 - 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

358 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Oui Non Non Mesuré

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

359 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.

Oui Non Non Mesuré

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

360 - Le plat est servi à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

361 - 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

362 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

364 - 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

365 - 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

366 - 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

367 - 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

368 - 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

369 - 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

370 - 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

371 - 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

372 - 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

373 - 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

374 - 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

375 - 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

376 - 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

377 - 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

378 - 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

379 - 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

380 - 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

381 - 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

382 - 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

383 - 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 expresso, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

384 - 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

385 - 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

386 - 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, etc."" Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

Les produits du petit déjeuner

387 - 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

388 - 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

389 - 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

390 - 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

391 - 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

EQUIPEMENTS ET ACTIVITES LUDIQUES

La piscine (si existante)

392 - Les horaires d'ouverture de la piscine sont affichés à l'extérieur et sont respectés.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

393 - L'eau de la piscine et du pédiluve est claire et propre

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

394 - Le bassin, les plages et le mobilier de la piscine sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

395 - Le bassin, les plages et le mobilier de la piscine sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

396 - Les toilettes de la piscine sont bien équipées et sont distantes de moins de 50 mètres

Oui Non Non Mesuré

A minima présence d'un lave-main, de savon et d'un sèche-main. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

397 - Les toilettes de la piscine sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

398 - Les toilettes de la piscine sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

Les équipements ludiques

399 - Au moins trois équipements de loisirs sont proposés au client.

Oui Non Non Mesuré

Critère noté Non mesuré si établissement classé de 1 à 3 étoiles et ayant moins de 3 équipements. Pas de Non mesuré possible pour les établissements classés 4 et 5 étoiles. Exemples d'équipement de loisirs : piscine (extérieure et/ou intérieure), tennis, mini-golf , table de ping pong, espace massage, sauna, jacuzzi, salle d'animation, bibliothèque, jeux de société, terrain multi-sports, terrain de pétanque etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

400 - BONUS . Au moins deux équipements de loisirs supplémentaires sont proposés au client.

Oui Non Non Mesuré

BONUS . Critère noté Non mesuré si établissement classé de 1 à 3 étoiles et ayant moins de 3 équipements. Pas de Non mesuré possible pour les établissements classés 4 et 5 étoiles. Exemples d'équipement de loisirs : piscine (extérieure et/ou intérieure), tennis, mini-golf , table de ping pong, espace massage, sauna, jacuzzi, salle d'animation, bibliothèque, jeux de société, terrain multi-sports, terrain de pétanque etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

401 - Les équipements et/ou le matériel de loisirs sont propres. Les espaces de pratique et/ou de stockage sont bien entretenus.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

402 - Les équipements et/ou le matériel de loisirs est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipements ludiques. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

LES ANIMATIONS

Les animations

404 - L'affichage concernant le déroulement ou l'organisation des activités proposées sur le site est parfaitement visible, lisible, propre et en très bon état.

Oui Non Non Mesuré

Si activités sportives, les brevets d'Etat sont affichés. Non mesuré si pas d'activité proposée. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

405 - En période de vacances scolaires, le nombre minimal d'heures d'animations adultes/semaine hors soirées, requis par le classement du village vacances, est majoré

Oui Non Non Mesuré

Minimum de 14h. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

406 - En période de vacances scolaires, 4 soirées adultes animées par semaine sont proposées

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Prendre en compte la visibilité, lisibilité et bon état du support. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

408 - Le programme des animations et des activités est conforme à la documentation et/ou site internet

Oui Non Non Mesuré

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

409 - Les animations et les activités sont de qualité et en cohérence avec les clientèles accueillies.

Oui Non Non Mesuré

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

410 - Les animations et activités culturelles proposées sont variées.

Oui Non Non Mesuré

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

411 - Les animations et activités sportives proposées sont variées

Oui Non Non Mesuré

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

412 - BONUS : Les animations et activités proposées valorisent les ressources locales.

Oui Non Non Mesuré

Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

413 - Le personnel d'animation est identifiable. Sa tenue est adaptée aux activités proposées.

Oui Non Non Mesuré

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

414 - Le personnel est compétent et formé pour les activités qu'il encadre.

Oui Non Non Mesuré

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

415 - Les clients sont conseillés dans leur choix d'activités.

Oui Non Non Mesuré

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

416 - Le personnel se rend disponible et établit une relation cordiale avec les clients. Il est réactif face à leurs attentes.

Oui Non Non Mesuré

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

417 - Le contenu des animations et activités favorise les échanges, la découverte et /ou la convivialité.

Oui Non Non Mesuré

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

418 - Les espaces d'animation, les équipements sont en bon état

Oui Non Non Mesuré

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

419 - Les espaces d'animation, les équipements sont bien entretenus.

Oui Non Non Mesuré

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

Les services à la clientèle

420 - Au moins trois services complémentaires sont à disposition du client.

Oui Non Non Mesuré

Exemples de services complémentaires : dépôt d'objets sécurisé, service courrier, fer et table à repasser, location de draps, mise à disposition de la presse du jour en consultation libre, réts de jeux de société, salle d'animation, bibliothèque, jeux de société, terrain multi-sports, terrain de pétanque. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

421 - BONUS - Au moins deux services complémentaires supplémentaires sont à disposition du client.

Oui Non Non Mesuré

BONUS Exemples de services complémentaires : dépôt d'objets sécurisé, service courrier, fer et table à repasser, location de draps, mise à disposition de la presse du jour en consultation libre, prêts de jeux de société, épicerie avec produits de première nécessité, service téléphone, laverie, mise à disposition de barbecue. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS

La prise en charge des enfants

422 - Au moins 3 équipements pour enfants ou bébés sont mis à la disposition du client

Oui Non Non Mesuré

Exemples d'équipements : WC, table à langer, baignoire, lit bébé, chauffe biberon, chaise haute, couverts adaptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

423 - Au moins un jeu pour les tous petits est proposé (bac à sable, bascule, etc.)

Oui Non Non Mesuré

Exemples : Bascule, bac à sable, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

424 - Une aire de jeux est proposée pour les enfants.

Oui Non Non Mesuré

Exemples : Balançoire, tourniquet, toboggan, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

425 - 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

426 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

427 - 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

428 - Les équipements, les activités et les animations à destination des enfants et/ou bébés sont portés à la connaissance du client.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipements spécifique et d'activités. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

Les animations enfant

429 - En période de vacances scolaires, le nombre minimal de demi-journées d'animations enfants par semaine (veillées incluses) requis par le classement du village vacances est majoré

Oui Non Non Mesuré

7 demi journées pour les 3 étoiles 9 demi journée pour les 4 et 5 étoiles .Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

430 - Deux clubs enfants maximum par local d'animation enfants

Oui Non Non Mesuré

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

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

431 - 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.

432 - 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

433 - 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.

434 - 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

435 - 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

436 - 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.

437 - 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.

438 - 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

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

Oui Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. 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.

440 - 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.

441 - 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.

442 - 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

443 - 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

444 - 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

445 - 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

446 - 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

447 - 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 / écolabellisée, 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

448 - 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

449 - 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

450 - 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

451 - BONUS : Une politique d'achat encourageant une consommation responsable est mise en place: produits issus du commerce équitable, produits locaux, produits issus de l'agriculture biologique, produits bénéficiant d'un label

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement durable

Les aspects sociaux

452 - 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

453 - "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

454 - 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

455 - 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

456 - 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

457 - 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

458 - 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

459 - 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

460 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

461 - 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

462 - 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

463 - 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.

464 - 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

465 - 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

466 - 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

467 - 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

468 - 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

469 - 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.

470 - 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

471 - 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

LES VALEURS DU TOURISME ASSOCIATIF

Tourisme associatif

472 - L'établissement revendique et communique sur son appartenance à l'économie sociale et solidaire.

Oui Non Non Mesuré

A basculer dans aspects sociaux? Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

473 - Les établissements pratiquent une politique tarifaire favorisant l'accès des séjours au plus grand nombre.

Oui Non Non Mesuré

A basculer dans aspects sociaux? Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

474 - Ils se donnent les moyens humains et matériels d'accueillir dans de bonnes conditions tous les publics. Un accueil adapté est proposé aux différentes clientèles sans aucune discrimination.

Oui Non Non Mesuré

A basculer dans aspects sociaux? Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

REASSURANCE SANITAIRE

Information amont Covid-19

475 - 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

476 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites

Oui Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

477 - 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...

478 - 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

479 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site

Oui Non Non Mesuré

480 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont traduites

Oui Non Non Mesuré

Pictos autorisés

481 - 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

482 - 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.

483 - 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

Gestes barrière client

484 - 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

485 - 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

486 - 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. Brumisateurs collectifs autorisés en terrasse.

487 - 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

488 - 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.

489 - 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.

490 - La remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées

Oui Non Non Mesuré

491 - Dans les espaces intérieurs les clients portent un masque à l'entrée, pendant les déplacements et dans les espaces où il y a des possibilités de regroupement

Oui Non Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus

492 - Dans les espaces extérieurs le port du masque n'est requis que lorsque le respect de la distance de sécurité est incertain.

Oui Non Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus

493 - Des distributeurs de produits hydroalcooliques sont mis à disposition dans les parties communes les plus fréquentées.

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,...)

Gestion des flux

494 - 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.

495 - Une signalisation spécifique est mise en place (marquage au sol, mural, sur les sièges...), pour garantir le maintien des distances de sécurité.

Oui Non Non Mesuré

Voire de séparation en plexiglas quand cela est possible. Y compris dans les files d'attente susceptibles de se former à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

496 - Dès que possible, s'assurer de la fluidité des files d'attente et du respect du marquage au sol.

Oui Non Non Mesuré

497 - Espaces d'attente : réduction/suppression des espaces d'attente ou réduction du nombre de places assises, de manière à ce que les distances entre individus soient respectées

Oui Non Non Mesuré

498 - Dès que possible, les flux entrées et sorties des clients et/ou marque de sens de circulation à l'intérieur des établissements (couloirs, allées...) sont séparés

Oui Non Non Mesuré

Respect des consignes

499 - 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

500 - 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

501 - 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.

502 - Le programme d'animations (y compris club(s) enfants et ados) est adapté à l'interdiction de groupe supérieur à 10

Oui Non Non Mesuré

Eviter de brasser des groupes. Plusieurs groupes peuvent toutefois participer à une même animation à condition qu'ils soient suffisamment espacés les uns des autres

503 - Les espaces sont réaménagés de manière à faire respecter les distances de sécurité sanitaire entre les personnes (clients, employés et tiers intervenant sur site).

Oui Non Non Mesuré

Adapter les terrasses et les salles pour respecter la distance d'1 m entre les tables. Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10

504 - Le nombre d'événements collectifs est réduit

Oui Non Non Mesuré

Pas ou moins de réunions d'information, programme extérieur renforcé, respect des normes de distanciation, animations sportives individuelles (fin des activités sportives collectives : beach-volley, football). Pas de double en badminton, tennis...Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10

505 - Le programme d'animations et d'activité est revu en vue de respecter les gestes barrières et la distanciation

Oui Non Non Mesuré

Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10. Réaménager les espaces pour faire respecter les distances de sécurité sanitaire (1 m minimum) entre les personnes et le nombre de personnes admises simultanément dans les lieux clos, soit 4 m² par personne calculé à partir de la surface résiduelle (clients, employés et tiers intervenant sur site).

506 - Les encadrants portent un masque.

Oui Non Non Mesuré

Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10. Réaménager les espaces pour faire respecter les distances de sécurité sanitaire (1 m minimum) entre les personnes et le nombre de personnes admises simultanément dans les lieux clos, soit 4 m² par personne calculé à partir de la surface résiduelle (clients, employés et tiers intervenant sur site).

507 - Dans les structures où cela est pertinent, possibilité de création d'un espace de restauration temporaire dans le hall s'il est plus grand que la salle de restaurant/petit-déjeuner

Oui Non Non Mesuré

Rappel : interdiction de groupe supérieur à 10 . Réaménager les espaces pour faire respecter les distances de sécurité sanitaire (1 m minimum)

Adaptation de l'offre restauration

508 - 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.

509 - 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

510 - 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.

511 - 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

512 - La taille maximale d'un groupe est de 10 personnes

Oui Non Non Mesuré

513 - 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

514 - 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. "

515 - Les personnes accueillies ont une place assise

Oui Non Non Mesuré

Eviter de demander aux clients de changer de place ou de se déplacer en cours de service.

516 - 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.

517 - Le paiement à table est privilégié (et non à l'accueil pour éviter les déplacements)

Oui Non Non Mesuré

518 - Les vestiaires client sont temporairement fermés, de préférence.

Oui Non Non Mesuré

519 - 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.

520 - Le placement des clients est organisé de façon rapide afin d'éviter tout attroupement et file d'attente,

Oui Non Non Mesuré

521 - Le service est organisé de manière à espacer les départs des différentes tables,

- Oui Non Non Mesuré

Adaptation de l'espace piscine

522 - La fréquentation maximale de la piscine est limitée à 1 personne pour 4m² de surface ouverte au public

- Oui Non Non Mesuré

Y compris bassins, pelouses, plage (les surfaces à prendre en compte sont celles accessibles au public hors hall, vestiaires douches et sanitaires)

523 - Organiser l'entrée avec marquage au sol pour respecter les règles de distanciation et si possible sens de circulation pour éviter que les entrants se croisent avec les sortants.

- Oui Non Non Mesuré

524 - A l'entrée sont affichées les gestes barrières, les règles de distanciation, et les restrictions d'accès (habituelles + troubles respiratoires et digestifs)

- Oui Non Non Mesuré

525 - Dans les sanitaires et près des bassins les gestes barrières et les règles de distanciation sont affichées

- Oui Non Non Mesuré

526 - Les mobiliers type transats sont réduits ou supprimés (si désinfection trop difficile) afin de respecter la distanciation sociale et de faciliter le nettoyage des plages du bassin.

- Oui Non Non Mesuré

527 - Mise à disposition de gel et produits désinfectants dans les vestiaires.

- Oui Non Non Mesuré

528 - Fermer les vestiaires collectifs.

- Oui Non Non Mesuré

529 - Supprimer le prêt de matériel/jeux aux baigneurs.

- Oui Non Non Mesuré

530 - Supprimer sèche-cheveux et sèche-mains à air pulsé

- Oui Non Non Mesuré

531 - Afficher le protocole de nettoyage et désinfection : produits utilisés, fiche horodatée signée par le collaborateur.

- Oui Non Non Mesuré

532 - Dans les patageoires, recommander le port du maillot-couche.

- Oui Non Non Mesuré

Règles d'hygiène

533 - 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)

534 - 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.

535 - 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.

536 - 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

537 - 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

538 - 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

539 - 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

540 - Les clients peuvent se laver les mains avant l'entrée des sanitaires (ou gel)

Oui Non Non Mesuré

Les sanitaires non indispensable peuvent être condamnés (ex: OT)

541 - 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. "

542 - 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

543 - 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.

544 - 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

545 - 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."

546 - Les actions correctives suite aux remontées d'équipe et aux retours clients sont mises en place

Oui Non

Communication des règles au personnel

547 - 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.

548 - 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.

549 - 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

550 - 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