

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

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Hôtellerie (DOCID:110948)</b>
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Hôtellerie
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, DGE Mayotte

### Informations Audit

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	****
Type d'audit	Pré-audit
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 sont 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 sont 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, par un OTA ou une de plage de marché territoriale 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 de l'hôtel, 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 : la catégorie hôtelière, le confort des chambres, l'accessibilité à l'établissement, les services de l'hôtel, les tarifs des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture.

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 pour les hôtels concernés, absence de référence à l'ancien classement, périodes d'ouverture, ...Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Une tolérance est accordée pour les menus et plats non traduits. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**14 - 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

**15 - 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

**16 - 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, Occitanie). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**17 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## Réseaux sociaux

**19 - 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

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

Oui  Non

Ex : Facebook, ...Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

## L'outil de communication

### 23 - 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

### 24 - 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

### 25 - 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

### 26 - 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

### 27 - L'outil de communication contient les informations suivantes : la catégorie hôtelière, le confort des chambres, les services de l'hôtel, les tarifs des chambres et les moyens de paiement acceptés, 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

### 28 - 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

### 29 - 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

### 30 - 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

### 31 - 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

### 32 - 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, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## Stratégie de communication

### 33 - 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

### 34 - 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

**35 - 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

**36 - 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

**37 - 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

**38 - 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. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**40 - 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

**41 - 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

**42 - 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 à proximité, chambres non-fumeur, accès WIFI, grand lit, 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

A minima : nom, nombre de personnes, nombre de chambres, heure d'arrivée, 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

**44 - La conversation téléphonique est fluide. L'interlocuteur ne marque pas d'hésitation dans l'enregistrement de la réservation.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**45 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 47 - 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

### 48 - L'interlocuteur propose spontanément une confirmation par mail.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 49 - La confirmation de la réservation est complète.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 50 - 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

### 51 - 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

### 52 - 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

### 53 - 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

### 54 - 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, 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 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 55 - 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 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 56 - 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

### 57 - 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

**58 - 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*

**59 - 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

**60 - 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*

**61 - 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

**62 - 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

**63 - 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. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**64 - 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

**65 - 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'hôtel. Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**66 - 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

**67 - 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)*

**68 - 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



**69 - 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

**70 - 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

**71 - 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

**72 - 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

**73 - 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

**74 - 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

**75 - 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

**76 - 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

**77 - 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

**78 - A minima, il est affiché le panneau classement hôtelier, 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. Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**79 - 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

**80 - 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 Information Communication

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**82 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins.**

Oui  Non  Non Mesuré

Les informations à traduire sont : type de chambres, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**83 - 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*

**84 - 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

**85 - 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

**86 - 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 indiquer à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**87 - 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

**88 - La prise en charge du client à l'arrivée 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

**89 - 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

**90 - La réservation est trouvée rapidement, puis vérifiée avec le client. Elle est conforme.**

Oui  Non  Non Mesuré

Nom, nombre de personnes, catégorie de la chambre, nombre de nuits... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**91 - Le réceptionniste présente spontanément les principaux services de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

A minima les modalités d'accès au réseau WIFI, les horaires de service du bar, petit déjeuner. Si absence d'accueil 24h/24, les modalités d'entrée tardive sont précisées. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Cela peut être une aide au port des bagages pour une personne handicapée ou surchargée, ouvrir les portes aux enfants... La prise en charge est obligatoire en 4 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

## *Le départ du client*

**95 - La facture du 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

**96 - La facture est conforme aux prestations consommées, bien présentée et complète.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**97 - 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

**98 - Le client est remercié pour son règlement.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**99 - 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"

**100 - L'accueil, la prise en charge pendant le séjour et le 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

**101 - BONUS - L'accueil, la prise en charge pendant le séjour et le départ peuvent être assurés en une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## *L'information à la clientèle*

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Les informations à traduire sont : types de chambres, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**103 - Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.**

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 Information Communication

**104 - 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

**105 - 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

**106 - Les affichages 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**107 - BONUS - Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## LES ESPACES COMMUNS

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret...Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**113 - 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

**114 - La signalétique est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**115 - La signalétique est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

**116 - L'ambiance des parties communes est confortable.**

Oui  Non  Non Mesuré

Impression générale sur les escaliers, les couloirs, etc. Température agréable, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**117 - La décoration et l'ameublement 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

**118 - 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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Le salon ou l'espace salon

**123 - 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

**124 - 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

**125 - Le mobilier est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**126 - Le mobilier est en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## Les sanitaires

**127 - 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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Eclairage et température adaptés, harmonie générale des équipements. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**131 - 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

**132 - 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

**133 - 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 fonctionnement équipements électriques (éclairages, sèche mains, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les équipements de loisir

**135 - Au moins un équipement de loisir est à disposition du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : piscine (extérieure et/ou intérieure), tennis, mini golf, sauna, jacuzzi, billard, table de ping pong, etc. Gratuit ou payant. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**140 - Si existante, l'activité de loisirs est adaptée aux clientèles de l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les services à la clientèle

**141 - 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. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**142 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Service d'appoint interne à l'hôtel. Ce service doit être indiqué sur le livret d'accueil. Un distributeur de produits sucrés/salés valide l'item. Possibilité d'un plateau repas si mention sur le livret d'accueil. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : fax, ordinateur, coffre fort, un porte-manteau/vestiaire, 1 moyen de communication, existence d'un business corner propre et en bon état, existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum propre et en bon état, prêt d'un parapluie, bagagerie, choix de livres ou de jeux de cartes et/ou de société, un espace de jeux pour les enfants, set à colorier, crayons, jeux vidéos, cartes de randonnée, fer et table à repasser, existence d'un local pour vélos propre et en bon état, existence d'un local pour skis propre et en bon état, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**146 - 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. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## La prise en charge des enfants

**147 - Au moins 3 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 Confort Propreté

**148 - 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

**149 - 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

**150 - 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

## LA CHAMBRE

### La première impression générale

**151 - La décoration et l'ameublement de la chambre sont harmonieux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de la chambre. Absence d'éléments dépareillés 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 Confort Propreté

**152 - La décoration de la chambre est au goût du jour**

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**154 - La chambre bénéficie d'une isolation phonique interne efficace.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**155 - La chambre 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

**156 - La chambre n'a pas d'odeurs désagréables.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**157 - L'éclairage général de la chambre est satisfaisant.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**158 - La circulation dans la chambre 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

**159 - Les sols de la chambre sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté

**160 - Les sols de la chambre sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté

**161 - Les revêtements muraux et les plafonds de la chambre 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

**162 - Les revêtements muraux et les plafonds de la chambre 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

**163 - Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de la chambre sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**164 - Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de la chambre sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible. Volets fermés, rideaux tirés... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La literie

**167 - 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

**168 - 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

**169 - 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

**170 - 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



**171 - 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

**172 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pour valider le critère, 50% des chambres doivent être équipées avec une literie de 160x200cm. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

## Le mobilier

**174 - L'ensemble du mobilier de la chambre 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

**175 - L'ensemble du mobilier de la chambre 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

**176 - L'ensemble du mobilier de la chambre 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

**177 - La température de la chambre peut être réglée par le client.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**178 - 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

**179 - Un accès Internet gratuit est proposé dans la chambre.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**180 - La chambre est bien équipée**

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. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**181 - La chambre est bien éclairée**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**182 - L'ensemble des équipements de la chambre est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**183 - L'ensemble des équipements de la chambre est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**184 - 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 la chambre. L'auditeur vérifie également que le positionnement de la télévision permet une vision confortable. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

**185 - "Une fiche ""ne pas déranger"" est à disposition dans la chambre."**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**188 - 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 Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## LA SALLE DE BAINS

### *La première impression générale*

**191 - 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

**192 - La température est agréable.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**193 - 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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**195 - 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

**196 - 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

**197 - 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

**198 - 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

**199 - 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

**200 - 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

**201 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**203 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Un rouleau supplémentaire est présent. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

**205 - 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

**206 - La salle de bain 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 est manquant. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**207 - 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 3. Famille Confort Propreté

**208 - 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

**209 - 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

### 210 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 211 - 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 CHAMBRES SUPPLEMENTAIRES

### Chambre contrôlée n°1

#### 212 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de la chambre. 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

#### 213 - La décoration 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

#### 214 - Les revêtements 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

#### 215 - Les revêtements 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

#### 216 - Le mobilier et les équipements de la chambre 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

#### 217 - Le mobilier et les équipements de la chambre 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

#### 218 - Les revêtements de la salle de bains 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

#### 219 - Les revêtements de la salle de bains 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

#### 220 - 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 221 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 222 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## Chambre contrôlée n°2

**224 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de la chambre. 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

**225 - La décoration 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

**226 - Les revêtements 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

**227 - Les revêtements 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

**228 - Le mobilier et les équipements de la chambre 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

**229 - Le mobilier et les équipements de la chambre 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

**230 - Les revêtements de la salle de bains 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

**231 - Les revêtements de la salle de bains 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

**232 - 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**233 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## Chambre contrôlée n°3

**236 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de la chambre. 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

**237 - La décoration 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

**238 - Les revêtements 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

**239 - Les revêtements 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

**240 - Le mobilier et les équipements de la chambre 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

**241 - Le mobilier et les équipements de la chambre 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

**242 - Les revêtements de la salle de bains 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

**243 - Les revêtements de la salle de bains 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

**244 - 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**245 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## Chambre contrôlée n°4

**248 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de la chambre. 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

**249 - La décoration 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

**250 - Les revêtements 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

**251 - Les revêtements 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

**252 - Le mobilier et les équipements de la chambre 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

**253 - Le mobilier et les équipements de la chambre 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

**254 - Les revêtements de la salle de bains 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

**255 - Les revêtements de la salle de bains 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

**256 - 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**257 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## Chambre contrôlée n°5

**260 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Impression générale sur l'ensemble de la chambre. 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

**261 - La décoration 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

**262 - Les revêtements 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

**263 - Les revêtements 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

**264 - Le mobilier et les équipements de la chambre 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

**265 - Le mobilier et les équipements de la chambre 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

**266 - Les revêtements de la salle de bains 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

**267 - Les revêtements de la salle de bains 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

**268 - 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**269 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## LE BAR (si existant).

### *Le bar*

**272 - L'établissement dispose d'un 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 acceptéConstat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la réception. La température et l'éclairage sont adaptés. Il n'y a pas de nuisances sonores ou olfactives. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**274 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**276 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds du bar sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la réception. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**277 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds du bar sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la réception. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté



**278 - 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

**279 - 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

**280 - 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

**281 - 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

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

Oui    Non

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

**283 - La carte de bar est traduite.**

Oui    Non    Non Mesuré

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

**284 - 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

**285 - 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 Information Communication

**286 - 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

**287 - 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

**288 - L'accueil est cordial.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**289 - La prise en charge est rapide.**

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

**290 - 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 Qualité de la prestation

**291 - La vaisselle 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

**292 - La vaisselle 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

**293 - 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 Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**295 - Le service est assuré avec professionnalisme.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LE PETIT DEJEUNER

### *La salle de petit déjeuner*

**296 - Si présence d'un service de petit déjeuner en chambre, il est composé à minima d'un choix de boissons chaudes, d'une boisson froide, d'une viennoiserie, une tartine, de beurre et de confitures.**

Oui  Non  Non Mesuré

Tolérance sur boisson froide. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Impression générale sur la salle de petit-déjeuner. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. La température doit être agréable et l'éclairage adapté. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**303 - 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

**304 - 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

**305 - 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

**306 - 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

**307 - 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

**308 - 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

**309 - 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

**310 - 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

**311 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de buffet. L'absence de personnel en salle de petit déjeuner est pénalisée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**313 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les produits du petit déjeuner

**315 - 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

**316 - 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

**317 - 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

**318 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

### Le suivi de l'e-réputation

**320 - 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.

**321 - L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 2 sites d'avis en ligne.**

Oui  Non

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

**322 - 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.

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

### Le suivi de la satisfaction

**324 - 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.

**325 - Les clients/visiteurs 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.

**326 - L'outil de recueil de la satisfaction est accessible 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.

**327 - BONUS - L'outil de recueil et de mesure de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative. Item noté Non mesuré si adhésion. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### Le suivi des réclamations

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

Oui  Non

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

**329 - 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 3. Famille Qualité de la prestation.

### 330 - 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.

### 331 - 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 dans son questionnaire de satisfaction. 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

#### 332 - 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 EcolabelliséConstat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 333 - 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 EcolabelliséConstat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### La prise en compte de l'environnement

#### 334 - 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 EcolabelliséConstat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 335 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 337 - 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

#### 338 - 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 EcolabelliséConstat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 339 - Présence dans la salle de bains d'un affichage invitant les clients à appliquer la politique établie par l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

Gestion économe du linge sur les longs séjours. Validé si EcolabelliséConstat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 340 - 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 format individuels (aluminium /plastique). Validé si EcolabelliséConstat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

## Les aspects sociaux

### 341 - 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

### 342 - BONUS- L'établissement est labellisé Tourisme et Handicap

Oui  Non  Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Développement Durable

## La valorisation de la région

### 343 - Présence d'un point d'informations touristiques.

Oui  Non  Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support (classeur, présentoir, tablette, borne interactive) Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 344 - 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 la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 345 - 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

### 346 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiquées au client.

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement.. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### 347 - 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### 348 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 349 - 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 Information Communication

### 350 - 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

### Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

### 351 - Le site a une connaissance fine de ses publics et met en œuvre un outil de comptage des visiteurs.

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.

### 352 - 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**353 - 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. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**354 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.**

Oui     Non

Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**355 - Le personnel s'assure que l'ensemble du personnel (y compris stagiaires et bénévoles) est informé de la démarche qualité.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**356 - 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

**357 - 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.

**358 - 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

**359 - Si un plan d'actions a été établi suite au pré-audit ou à 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 Partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**360 - Il y a une identification des besoins de formation et des compétences.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site sur la gestion des ressources humaines et s'assure que les étapes d'identification des besoins ont bien été prises en considération. Registre des formations et /ou fiches de poste. contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation