

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

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Café bar brasserie (DOCID:110949)</b>
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	Responsable de l'établissement
Filière	Café bar brasserie
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, DGE Mayotte

### Informations Audit

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	Contact
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

### La promotion

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Vérifier au minimum la cohérence graphique des supports imprimés et du site internet. Non mesuré si pas d'outils de communication. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### L'outil de communication

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

Oui  Non

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de 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. Si carte de visite, point à mesurer.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 9 - Cet outil contient les informations suivantes : une information sur le type de restauration, les spécialités et les moyens de paiement acceptés.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication ou carte visite. Le site internet ne permet pas de valider ce critère.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en l'absence d'outil de communication ou si seulement carte de visite. Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication ou carte visite. Tarifs, nouveau classement, périodes d'ouverture, etc.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication ou carte visite. L'anglais n'est pas impérativement la langue traduite.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Le site internet

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**19 - Le site internet contient les informations suivantes : une information sur le type de restauration, les tarifs et les moyens de paiement acceptés.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**22 - 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.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**23 - 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 . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 24 - 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"". . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication"

#### 25 - L'établissement informe ses clients par mail, sur son site internet et/ou par les réseaux sociaux de ses animations, concerts, des repas de fêtes, etc.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 26 - 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 de la démarche territoriale le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France).. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 27 - 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 si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

### La prise de ligne

#### 29 - L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.

Oui  Non

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

#### 30 - L'interlocuteur annonce le nom de l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 31 - 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. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### Le traitement de la demande

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Questions à poser pour les bars : Est-ce que vous retransmettez les matchs, est-ce que vous faites une petite restauration, 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

#### 33 - Les éléments essentiels de la réservation sont bien précisés avec le client.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré pour les bars. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### 34 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré pour les bars.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**36 - 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

**37 - 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

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Si renvoi sur un portable et message sur portable, point mesuré.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## La demande d'informations écrite

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Suite à un échange téléphonique, l'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : Réservation de groupe... A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**42 - 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

**43 - 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 - Noter Non mesuré si réponse négative Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non

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

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

### L'accès à l'établissement

**45 - 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

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. A partir des indications fournies en amont, et/ou un plan d'accès est envoyé, l'auditeur note son accès, l'auditeur note son accès.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## Les abords de l'établissement et la signalétique

### 47 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 48 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 49 - Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée de l'établissement.

Oui     Non

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

### 50 - Les enseignes sont propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

### 51 - Les enseignes 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 du restaurant. Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 52 - 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

### 53 - 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

## La terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)

### 54 - 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

### 55 - 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

### 56 - 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 Confort Propreté

### 57 - 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

### 58 - Si existante, les revêtements de la terrasse sont propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Une patio, une coure intérieure, un jardiner, etc. peuvent être considérés comme des terrasse dès lors que du mobilier (chaises et table) est présent. Contrôle du sol, des éléments de séparations (murets, claustra, jardinières, etc.) et de la couverture de la terrasse (si existante).. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 59 - Si existante, les revêtements de la terrasse sont en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Une patio, une coure intérieure, un jardiner, etc. peuvent être considérés comme des terrasse dès lors que du mobilier (chaises et table) est présent. Contrôle du sol, des éléments de séparations (murets, claustra, jardinières, etc.) et de la couverture de la terrasse (si existante).. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**60 - Si existante, le mobilier de la terrasse est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Une patio, une cour intérieure, un jardinier, etc. peuvent être considérés comme des terrasses dès lors que du mobilier (chaises et table) est présent. Contrôle de la couverture de la terrasse si existante.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**61 - Si existante, le mobilier de la terrasse est 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

**62 - 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

**63 - 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

**64 - A minima, il est affiché les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'ensemble des moyens de paiement acceptés, les cartes et les menus (si existants).**

Oui     Non

Pas de Non mesuré possible. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

A minima : Menus, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative Menus, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE DE COMMANDE - LE SERVICE - LE DEPART

### L'accueil du client

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

Oui     Non     Non Mesuré

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



**71 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel est propre et soignée.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**72 - 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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, 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

**74 - La prise en charge du client est efficace. Si le personnel 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**77 - La remise des cartes ou la présentation du support est effectuée rapidement. La remise des cartes s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités...**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les cartes et les menus

**78 - Présence d' une carte des boissons**

Oui  Non  Non Mesuré

Tous les supports sont acceptés. Carte commune boissons et offre de restauration acceptée. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**79 - Présence d' une carte de l'offre restauration (traditionnelle ET petite restauration, le cas échéant)**

Oui  Non  Non Mesuré

Tous les supports sont acceptés. Carte commune boissons et offre de restauration acceptée. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**81 - Si l'établissement propose des spécialités maison (boissons, entrées, plats ou desserts), elles sont valorisées sur la carte.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**82 - Si l'établissement propose des spécialités issues de la gastronomie locale ou élaborées à base de produits locaux (boissons, entrées, plats, fromages ou desserts), elles sont valorisées sur la carte.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si non existants. La valorisation sur la carte peut être sous forme de : chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concernés.... Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**83 - La carte comporte au moins une boisson de saison ou une boisson locale.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**87 - La carte comporte un large choix de vins et il existe une possibilité de vin au verre.**

Oui  Non  Non Mesuré

A minima 5 vins différents.. Constat visuel. Rattrapable. Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**88 - La carte du bar comporte un large choix de bières.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible pour les cafés restaurants et salons de thé. Choix de bières brune, blonde et blanche. Choix de bières pression et de bières bouteilles.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**89 - La carte du bar comporte un large choix de jus de fruits.**

Oui  Non  Non Mesuré

Au moins 5 jus de fruits différents. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**90 - Une offre de jus de fruits frais est présente sur la carte du bar.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**91 - La carte du bar présente un choix de glaces.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si audit réalisé hors période estivale . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**92 - Si existante, l'offre de glaces ne se limite pas un choix de glace sur bâtonnet.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**93 - La carte des boissons et/ou la carte de l'offre de restauration est traduite au moins en une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**94 - BONUS - La carte des boissons est traduite dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## Le service du client

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**96 - Le serveur prend la commande à la table du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les brasseries. Point pénalisé si la prise de commande est effectuée depuis le comptoir ou si le client doit se présenter au comptoir pour passer sa commande.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**97 - Le serveur doit être en mesure de conseiller le client (choix d'une boisson, d'un plat, etc.).**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : Respect de la cuisson de la viande, Présence d'une tranche de citron demandée à la commande, absence de glaçon dans un soda, demande d'un verre d'eau avec le café, etc. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**100 - Le service est rapide et l'attente entre les plats est gérée.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**101 - Le service des boissons est effectué avec un plateau.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**102 - Le serveur ouvre les bouteilles devant le client.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**103 - Le serveur s'assure de la satisfaction du client au moins une fois.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**104 - Le serveur est attentif au bon déroulement du repas.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**105 - "Le serveur souhaite un ""bon appétit"" ou une ""bonne dégustation"" au client."**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**107 - Le débarrassage des tables est rapide.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Le départ du client

**110 - Le suivi de la satisfaction du client est effectué avant le règlement de la facture.**

Oui  Non

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

**111 - Une fois demandée, la note est apportée en moins de 5 minutes.**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars. Tolérance en cas d'affluence exceptionnelle. Dans ce cas, la demande du client a été prise en compte par un signe ou une invitation à patienter.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**112 - La facture est conforme aux prestations consommées, présentée et complète**

Oui  Non  Non Mesuré

A minima : SIRET, TVA, Prix TTC, adresse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**113 - L'établissement accepte au moins deux moyens de paiement.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**114 - Le client est remercié et salué de façon individuelle au moment de son départ.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LA SALLE DE RESTAURATION

### *L'aspect général de la salle de bar*

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), respect de la législation anti-tabac, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**119 - La décoration de la salle 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

**120 - La salle est aménagée de manière confortable.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**125 - Le mobilier de la salle est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

*La salle de restauration supplémentaire si distincte de la salle de bar*

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), respect de la législation anti-tabac, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**131 - La décoration de la salle 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

**132 - La salle est aménagée de manière confortable.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**137 - Le mobilier de la salle est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

## La mise en place de la table

### 139 - La mise en place de la table est harmonieuse.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Harmonie des couleurs, des matériaux en accord avec la catégorie de l'établissement. Absence d'éléments dépareillés.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 140 - La mise en place de la verrerie est adaptée à la consommation du client.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Le second verre n'est pas nécessairement sur table. Il est apporté à table en fonction de la commande du client.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 141 - Le nappage et les serviettes sont propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 142 - Le nappage et les serviettes sont en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 143 - La mise en place de la table est constituée d'éléments propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Prendre en compte : couverts, verres, assiettes, ménagères. Si existante, l'auditeur évalue également la terrasse.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## LES PRODUITS DE LA TABLE

### Titre maitre -restaurateur

### 145 - "BONUS - Un professionnel de l'établissement est ""maitre restaurateur"". Les produits répondent au cahier des charges du titre"

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - ne pas pénaliser si non Maitre-Restaurateur. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

### Les boissons froides

### 146 - La présentation des boissons froides est valorisante.

Oui  Non  Non Mesuré

Glaçons, paille, rondelle de citron, sous verre, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 147 - Les apéritifs sont servis avec des amuse-bouches.

Oui  Non  Non Mesuré

Dans le cadre d'un repas, tolérance pour la petite restauration. Non mesuré si non consommation d'un apéritif et si non observé dans la salle. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 148 - Les boissons froides sont à bonne température.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 149 - Les bières sont présentées avec un sous-verre.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 150 - Les glaces sont servies avec un verre d'eau.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré, si non consommée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## L'entrée

### 151 - La présentation de l'entrée est harmonieuse et appétissante.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Non mesuré si pas d'entrée consommée. Cet item peut être observé sur les tables voisines.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 152 - Les quantités de l'entrée sont bien proportionnées.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Constat de l'équilibre entre la garniture (si existante) et l'entrée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 153 - L'entrée est servie à bonne température.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Non mesuré si pas d'entrée consommée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 154 - L'entrée est savoureuse.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Non mesuré si pas d'entrée consommée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Le plat principal ou la petite restauration

### 155 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé. Peut être observé sur les tables voisines.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 156 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé. Constat de l'équilibre entre la garniture et le plat.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 157 - Le plat est servi à bonne température.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 158 - Le plat est savoureux.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Le fromage, le dessert, la pâtisserie

### 159 - La présentation du fromage et/ou du dessert et/ou pâtisserie est appétissante.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 160 - Les quantités du dessert et/ou fromage et/ou pâtisserie sont bien proportionnées.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 161 - Le dessert et/ou le fromage et/ou la pâtisserie sont savoureux.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## La boisson chaude

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**163 - Le café est servi avec un verre d'eau (sauf si une carafe est sur la table)**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**164 - La boisson chaude est servie avec un accompagnement dans le cadre d'un repas**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

### *Les sanitaires*

**165 - 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

**166 - 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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**169 - 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

**170 - 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

**171 - 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. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### *Les services à la clientèle*

**173 - La presse du jour est disponible.**

Oui  Non  Non Mesuré

Presse hebdomadaire ou quotidienne régionale autorisées. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**174 - Une connexion WIFI gratuite est disponible.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : un porte-manteau/vestiaire, 1 moyen de communication, prêt d'un parapluie, un espace de jeux pour les enfants, etc.. Dans e cadre des bistorts de pays: tabac, gaz, presse, poitn argent, traiteur, cantine...Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation



## L'information à la clientèle

### 176 - Les informations essentielles sont affichées.

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Affichage à minima des tarifs / prix des services, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes (si offre de restauration).. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 177 - Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Affichage à minima des tarifs / prix des services, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur teste un service ou un équipement.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 179 - Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en au moins une langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Support indifférent (carte, affichage...). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, point validé. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## La prise en charge des enfants

### 181 - Un menu enfant est proposé ou une possibilité de choisir des plats à la carte en portion réduite.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. La possibilité de choisir des plats à la carte doit être mentionnée sur la carte.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 182 - Le menu enfant est affiché

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars. La possibilité de choisir des plats à la carte doit être mentionnée sur la carte.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 183 - Au moins deux équipements sont disponibles pour les enfants en bas âge.

Oui  Non  Non Mesuré

Chaise haute, rehausseur, matelas à langer, vaisselle adaptée, etc.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

### 184 - Au moins un élément ludique est mis à disposition des enfants

Oui  Non  Non Mesuré

Set de table à colorier, crayons, livre ou jeux à disposition, etc. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

### 185 - 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

### 186 - 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

### 187 - 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

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

### Le suivi de l'e-réputation

#### 188 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites d'avis en ligne.

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.

#### 189 - 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.

#### 190 - 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.

#### 191 - 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 notable (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

#### 192 - 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.

#### 193 - 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.

#### 194 - 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.

#### 195 - 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

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

Oui  Non

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

#### 197 - 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.

**198 - 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.

**199 - 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

**200 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### La prise en compte de l'environnement

**202 - Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**203 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**205 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**207 - 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 Ecolabellisé. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

## Les aspects sociaux

### 208 - BONUS - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui  Non  Non Mesuré

BONUS - Ne pas pénaliser si réponse négative. Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Développement Durable

## La valorisation de la région

### 209 - L'établissement privilégie des produits issus de la production locale.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 210 - Présence d'un point d'informations touristiques locales

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 211 - L'établissement a mis en place une action de valorisation du territoire

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de l'identité régionale sur la carte de restaurant (texte de présentation, photos, etc.), rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 212 - 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. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un document de l'établissement ou de cartes de visite/flyers d'autres prestataires.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### 214 - 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 de l'établissement ou de cartes de visite/flyers d'autres prestataires.. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. . Famille Développement Durable

### 216 - 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 . Famille Développement Durable

### 217 - 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)

### 218 - 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.

### 219 - 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

**220 - 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

**221 - 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.

**222 - 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

**223 - 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

**224 - 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.

**225 - 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

**226 - 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.

**227 - 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