

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

Informations Établissement

Etablissement audité	Chambre d'hôtes (DOCID:111018)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	Responsable de l'établissement
Filière	Chambre d'hôtes
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 Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. . Non Rattrapable. Contrôle documentaire. 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 DQT sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. . Non Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 1 Famille Information Communication

3 - L'établissement est présent sur les réseaux sociaux

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 1 Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle documentaire. 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.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

6 - La présentation de l'outil de communication est soignée, attractive, représentative de l'offre et complète

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de support 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. La présence d'une carte visite permet de valider ce critère.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication ou carte de visite. Les informations délivrées sont conformes à la réalité.. Rattrapable. Contrôle visuel. 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 support de communication. La présence d'une carte visite permet de valider ce critère.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

9 - L'outil de communication contient les informations suivantes : le confort des chambres, la table d'hôte (si existante), le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), accueil des personnes en situation de handicap.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication ou si carte de visite. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. Tolérance sur les tarifs si présence sur internet ou feuillet volant joint à la brochure. Si la chambre d'hôte est labellisée Tourisme & Handicap, la mention est présente.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication ou carte de visite. Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. . Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

11 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication ou carte de visite. Tarifs, périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), moyens de paiement, etc.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 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 support de communication ou carte de visite. L'anglais n'est pas impérativement la langue traduite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

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). Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

Le site internet

15 - L'établissement possède un site internet dédié

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'établissement doit être à l'initiative de la création du site internet (par exemple, la présence sur le site internet de l'OT ne valide pas le critère). Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, on mesure le site internet propre à l'établissement en priorité.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. 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 chambre d'hôte, ville.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Le site internet donne envie de séjourner dans l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. 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.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

19 - Le site internet contient les informations suivantes : la table d'hôte (si existante), le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente) , l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des ANCV. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si l'établissement n'est pas ouvert 365 jours par an. Si l'établissement est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente.. Rattrapable. Contrôle visuel. 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. . Rattrapable. Contrôle visuel. 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 (si ouverture non permanente), moyens de paiement, etc.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre . La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

25 - 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.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication"

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

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). Rattrapable. Contrôle visuel. 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 présence d'un lien vers la démarche territoriale (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Contrôle visuel. 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 répondeur identifiant le nom de l'établissement.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

30 - L'interlocuteur annonce le nom de la chambre d'hôtes.

Oui Non Non Mesuré

""Nom de la chambre d'hôte, bonjour"". Ne pas pénaliser si annonce d'une autre activité professionnelle (bonjour, domaine du...) Non mesuré si absence de réponse.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. 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 : présence d'une table d'hôte et les horaires, accès WIFI, grand lit, 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Au minimum : nom, nombre de personnes, nombre de chambres, heure d'arrivée, tarif, durée de séjour. En cas de présence non permanente de l'hôte en journée, le client est informé spontanément.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

35 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La reformulation et la confirmation de la demande

36 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

37 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

39 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

40 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le répondeur

41 - 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. Le message indique le nom de la chambre d'hôte.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

42 - Le message du répondeur annonce le nom de la chambre d'hôte et informe des horaires de permanence

Oui Non Non Mesuré

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

43 - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires de permanence en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

44 - BONUS - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires de permanence dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

La demande d'informations

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

Oui Non Non Mesuré

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 la chambre d'hôte.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

46 - Lors, d'une demande d'informations en langue étrangères, 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : présence d'un parking, présence d'un animal, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. . Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

49 - 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. Non Rattrapable. Contrôle visuel. 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

50 - Si autorisée, une signalétique 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

51 - La chambre d'hôte est facile à trouver.

Oui Non

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

Le parking, la terrasse et les extérieurs privés (si existants)

52 - Les abords privés de la chambre d'hôte sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte les enseignes et la signalétique privée si existantes. Même sur le domaine public, l'entrée est propre et en bon état . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

53 - Les abords privés de la chambre d'hôte sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte les enseignes et la signalétique privée si existantes. Même sur le domaine public, l'entrée est propre et en bon état . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

54 - La chambre d'hôte dispose d'une solution de stationnement ou informe sur les solutions de stationnement public (gratuit ou payant).

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Pas d'exigence sur le nombre minimum de places.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

55 - Un espace extérieur (jardin ou terrasse) confortablement aménagé est à la disposition du client

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible en milieu urbain. Assises et tables harmonieuses. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

56 - Les extérieurs et la terrasse (si existants) de la chambre d'hôte sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur contrôle les chemins d'accès, la solution de stationnement, les espaces verts, le mobilier de jardin, la terrasse, l'entrée, la façade, etc. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

57 - Les extérieurs et la terrasse (si existants) de la chambre d'hôte sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur contrôle les chemins d'accès, la solution de stationnement, les espaces verts, le mobilier de jardin, la terrasse, l'entrée, la façade, etc. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

58 - Les extérieurs et les abords sont mis en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.

Oui Non

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

59 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'audit d'adhésion et/ou appartement. Placée dans un endroit visible.. Rattrapable. Contrôle visuel. 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

61 - L'hôte est présent à l'arrivée du client. Si nécessaire, l'hôte fait preuve de souplesse pour adapter sa disponibilité aux souhaits du client.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

62 - 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

63 - L'accueil est cordial.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

64 - La tenue corporelle et vestimentaire de l'hôte est propre et soignée.

Oui Non Non Mesuré

Tolérance dans le cadre d'une activité professionnelle, si mot d'excuse de l'hôte. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

65 - L'hôte donne priorité à l'accueil du client et prend le temps nécessaire pour faire visiter sa demeure.

Oui Non Non Mesuré

La visite des lieux ne comprend pas les espaces privés.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

66 - L'hôte accompagne le client jusqu'à sa chambre.

Oui Non Non Mesuré

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

67 - L'hôte initie un moment d'échanges et de convivialité avec le client

Oui Non Non Mesuré

Pendant l'accueil ou ultérieurement, vigilance en l'absence de table d'hôte. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

68 - Le propriétaire est sensibilisé à l'accueil et à l'accompagnement de la clientèle en situation de handicap

Oui Non Non Mesuré

Pendant l'accueil ou ultérieurement, vigilance en l'absence de table d'hôte. Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

69 - L'hôte présente spontanément les principaux équipements et services.

Oui Non Non Mesuré

A minima les horaires du petit déjeuner, les modalités d'accès Wifi (si existant), les horaires de la restauration (si existante), les modalités d'entrée tardive (si entrée particulière).. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en charge du client durant le séjour

70 - L'hôte est disponible et 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le départ du client

71 - La facture est conforme aux prestations consommées bien présentée et complète.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

73 - Le client est remercié pour son règlement.

Oui Non Non Mesuré

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

74 - Le client est remercié pour son séjour et salué de façon individuelle au moment de son départ.

Oui Non Non Mesuré

Salutations etc. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

75 - 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 correspondant au bassin touristique émetteur.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Observation lors du séjour et/ou rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LES ESPACES COMMUNS

Les espaces communs

77 - L'aspect général des espaces communs est accueillant.

Oui Non Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

78 - La décoration et l'ameublement des espaces communs sont harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

Impression générale sur les espaces communs. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

79 - Si existants, les sanitaires communs sont bien équipés.

Oui Non Non Mesuré

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

80 - Les espaces communs sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements et les sanitaires le cas échéant. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

81 - Les espaces communs sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements et les sanitaires le cas échéant. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

L'espace salon / détente

82 - Un espace salon / détente est à disposition.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. A minima, présence d'une table basse et deux fauteuils. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

83 - L'aspect général de l'espace salon est accueillant.

Oui Non Non Mesuré

Si l'espace salon est intégré aux espaces communs évalués préalablement, critère noté NM. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

84 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

Si l'espace salon est intégré aux espaces communs évalués préalablement, critère noté NM. Impression générale sur les espaces communs. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

85 - L'espace salon est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Si l'espace salon est intégré aux espaces communs évalués préalablement, critère noté NM. Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

86 - L'espace salon est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Si l'espace salon est intégré aux espaces communs évalués préalablement, critère noté NM. Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

Les équipements complémentaires

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

Oui Non Non Mesuré

Accès wifi gratuit et/ou présence d'un web corner.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

88 - Si existants, les équipements de loisirs et/ou l'aire de jeux pour les enfants sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement et/ou d'aire de jeux pour les enfants. L'auditeur contrôle également la propreté du matériel (si existant).. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

89 - Si existants, les équipements de loisirs et/ou l'aire de jeux pour les enfants sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement et/ou d'aire de jeux pour les enfants. L'auditeur contrôle également le bon état du matériel (si existant).. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement et/ou d'aire de jeux pour les enfants.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Exemples d'équipements : présence d'un lit bébé et/ou d'une chaise haute, table à langer, vaisselle adaptée, possibilité de réchauffer la nourriture, kits de bienvenue enfants (coloriage, attention particulière pour les enfants).. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

LA CHAMBRE

La première impression générale

92 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Oui Non 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.). Une ambiance et une décoration personnelle sont perceptibles.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

93 - La décoration est au goût du jour

Oui Non Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Si l'auditeur pense que la décoration n'est pas au goût du jour, posez la question à l'hôte et indiquez sa réponse dans le commentaire. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

94 - 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. Tolérance pour les logements insolites. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

95 - 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. Tolérance pour les logements insolites. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

96 - La chambre bénéficie d'une isolation phonique externe efficace.

Oui Non Non Mesuré

Absence de bruits provenant de l'extérieur. Tolérance pour les logements insolites. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

97 - La chambre n'a pas d'odeurs désagréables.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

98 - L'éclairage général de la chambre est satisfaisant.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

99 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

100 - Les sols sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

101 - Les sols sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

102 - Les revêtements muraux et les plafonds 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. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

103 - Les revêtements muraux et les plafonds 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. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

104 - Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

105 - Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

106 - 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

107 - L'occultation est efficace.

Oui Non Non Mesuré

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

La literie

108 - 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

109 - 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

111 - 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, etc. Si présence d'un traversin, le lit présente aussi un oreiller par occupant potentiel.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

112 - Une couverture et un oreiller supplémentaires sont à disposition dans la chambre.

Oui Non Non Mesuré

La couverture et l'oreiller doivent être présents en chambre. Si présence d'une couette, la présence d'une couverture n'est pas obligatoire.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

113 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

114 - Les autres éléments du lit sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

115 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

Le mobilier

116 - La literie principale de la chambre est équipée d'une table de chevet et d'une tête de lit.

Oui Non Non Mesuré

La présence d'une tablette intégrée au mobilier valide l'item.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

117 - Un bureau ou une table est présent(e).

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

118 - Une assise par occupant théorique est présente.

Oui Non Non Mesuré

Tolérance pour les chambres triples et quadruples. Fauteuil, chaise, banquette, canapé.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

119 - Une armoire ou une penderie est à disposition pour suspendre et ranger ses vêtements.

Oui Non Non Mesuré

Penderie ouverte ou fermée. Le rangement du linge doit pouvoir se faire à plat.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

120 - 5 cintres sont à disposition. Les cintres sont harmonisés.

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

121 - Un porte-bagage est présent.

Oui Non Non Mesuré

Point validé pour un porte-bagages pliant. Une étagère en fond d'armoire ou un dessus de commode ne valident pas le critère.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

122 - Une poubelle ou une corbeille est présente dans la chambre.

Oui Non Non Mesuré

Poubelle ouverte ou fermée.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

123 - Un miroir en pied est présent dans la chambre ou dans la salle de bains.

Oui Non Non Mesuré

Ce miroir doit permettre de se voir des pieds jusqu'à la tête sans avoir à reculer plus de 2 mètres.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

124 - L'ensemble du mobilier est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

125 - L'ensemble du mobilier est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

126 - L'ensemble du mobilier est pratique d'utilisation.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

Les équipements

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

129 - 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 la chambre d'hôte est situé en zone non couverte en haut débit.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

130 - Au moins une prise électrique libre est disponible dans la chambre.

Oui Non Non Mesuré

Un bloc multiprise ne valide pas le critère. La prise dans la salle de bains ne valide pas ce critère.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

131 - Un éclairage de chevet est présent. Il dispose d'un interrupteur indépendant.

Oui Non Non Mesuré

Disponibles. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

132 - Le bureau ou la table dispose d'un éclairage direct.

Oui Non Non Mesuré

Présence d'une lampe sur le bureau et d'une applique dédiée à l'éclairage du bureau. Tolérance si présence d'une lampe sur pied jouxtant le bureau.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

133 - L'ensemble des équipements 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

134 - L'ensemble des équipements 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

135 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

136 - BONUS - Une bouteille d'eau est disponible

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

137 - BONUS - Une bouilloire, du café/thé/infusions et tasses adaptés au nombre d'occupants sont disponibles propres et en bon état

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

138 - BONUS - Un cadeau de bienvenue est mis à disposition du client

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

L'information à la clientèle

139 - Les informations essentielles sont portées à la connaissance du client.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Les informations essentielles : le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés, les services et les équipements disponibles (ex: wifi). Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

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

141 - Les informations essentielles sont traduites 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. . Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

142 - BONUS - Les informations essentielles sont traduites dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Support indifférent (carte, affichage...). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, point validé. . Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

LA SALLE DE BAINS

La première impression générale

143 - L'aspect général de la salle de bain est accueillant.

Oui Non Non Mesuré

Aménagement permettant une utilisation fonctionnelle des équipements, harmonie des équipements et des coloris, éclairage adapté.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

144 - La température est agréable.

Oui Non Non Mesuré

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

145 - La température de la salle de bains est ajustable

Oui Non Non Mesuré

Point Non mesuré si DOM TOM. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

146 - La salle de bain n'a pas d'odeurs désagréables.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

147 - La salle de bain 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

148 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

149 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

Les équipements

150 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

151 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

152 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

153 - L'évacuation des eaux usées est efficace et l'ensemble des équipements de la salle de bain fonctionne bien.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

155 - La salle de bain 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

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

157 - La salle de bains est dotée d'au moins un porte-serviette.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

158 - La salle de bains est équipée d'une poubelle fermée.

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

159 - Au moins deux produits d'accueil (à choisir entre savon, gel, shampoing) sont à disposition dans la salle de bains.

Oui Non Non Mesuré

Le gobelet n'est pas considéré comme un produit d'accueil. Si distributeur, présence à proximité du lavabo ET de la douche.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

160 - Un gobelet ou un verre est à disposition.

Oui Non Non Mesuré

Gobelet en plastique rigide ou verre. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

161 - Une prise électrique rasoir est présente.

Oui Non Non Mesuré

Point validé si présence d'une prise normale.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Confort Propreté

162 - Le mobilier et les équipements de la salle de bain 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

163 - Le mobilier et les équipements de la salle de bain 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

Le linge de toilette

164 - Au moins 1 grande et 1 petite serviette à disposition par personne. Présence d'un tapis de bain.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

165 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

166 - Le linge de toilette est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

LES CHAMBRES SUPPLEMENTAIRES

Chambre contrôlée n°2

167 - 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.). Une ambiance et une décoration personnelle sont perceptibles.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

168 - La décoration est au goût du jour

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

169 - Les revêtements sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

170 - Les revêtements sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

171 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

172 - 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

173 - Les revêtements de la salle de bain sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

174 - Les revêtements de la salle de bain sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

175 - Le mobilier et les équipements de la salle de bain 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

176 - Le mobilier et les équipements de la salle de bain 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

177 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

178 - Le linge de toilette est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

Chambre contrôlée n°3

179 - 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.). Une ambiance et une décoration personnelle sont perceptibles.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

180 - La décoration est au goût du jour

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

181 - Les revêtements sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

182 - Les revêtements sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

183 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

184 - 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

185 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

186 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

187 - 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

188 - 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

189 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

190 - Le linge de toilette est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

Chambre contrôlée n°4

191 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

192 - La décoration est au goût du jour

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

193 - Les revêtements sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

194 - Les revêtements sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

195 - Le mobilier et les équipements de la chambre sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

196 - Le mobilier et les équipements de la chambre sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

197 - Les revêtements de la salle de bains sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

201 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

202 - Le linge de toilette est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

Chambre contrôlée n°5

203 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

204 - La décoration est au goût du jour

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

205 - Les revêtements sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

206 - Les revêtements sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

207 - Le mobilier et les équipements de la chambre sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

208 - Le mobilier et les équipements de la chambre sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

209 - Les revêtements de la salle de bains sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

213 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

214 - Le linge de toilette est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

RESTAURATION

La table d'hôte

215 - Un service de table d'hôte est disponible.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Si présence d'une table d'hôte, évaluation d'ensemble avec la prestation de petit déjeuner. Restaurant partenaire ou traiteur qui livre noter satisfaisant, restaurant partenaire à proximité noter insatisfaisant. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

216 - Les plats proposés sont variés d'un jour à l'autre

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

217 - Le repas servi comporte au moins une spécialité régionale.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

218 - Le repas servi comporte au moins un plat cuisiné par l'hôte.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

219 - Le repas est au moins composé de trois plats (entré plat fromage ou dessert)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

220 - La présentation de l'entrée est appétissante, les quantités sont bien proportionnées. Elle est à bonne température et savoureuse.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte. Non mesuré si pas d'entrée consommée. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

221 - La présentation des plats est appétissante et les plats sont servis à la température adéquate.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte. Non mesuré si pas de plat consommé. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

222 - La présentation du plateau et/ou de l'assiette de fromages et/ou du dessert est appétissante, les quantités sont bien proportionnées. Les fromages et/ou les desserts sont à bonne température et savoureux.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte. Non mesuré si pas de fromage et/ou consommé.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

223 - La boisson chaude est à bonne température et savoureuse.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte. Non mesuré si pas de café ou d'infusion consommés.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

Le service du client

224 - L'hôte échange avec le client au sujet du repas (horaire, contenu...), avant l'horaire du service

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

225 - Le service est efficace et attentionné.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité .Evaluation d'ensemble pour la table d'hôte (si existante) et le petit-déjeuner.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

226 - L'hôte partage la table de ses clients. Si l'hôte ne partage pas la table du client, il y a un moment du repas pour l'échange avec le client.

Oui Non Non Mesuré

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

L'espace repas

227 - L'aspect général de l'espace repas est accueillant.

Oui Non Non Mesuré

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté NM. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

228 - La décoration et l'ameublement de l'espace repas sont harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté NM. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

229 - L'espace de restauration est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté NM. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

230 - L'espace de restauration est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté NM. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

La mise en place de la table

231 - La mise en place de la table est harmonieuse.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Harmonie des couleurs, des matériaux. Absence d'éléments dépareillés.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle du nappage, des serviettes, des couverts, des verres, des assiettes, des ménagères.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Le petit déjeuner

234 - Le petit déjeuner est servi sur une tranche horaire de 2 heures minimum.

Oui Non Non Mesuré

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

235 - Sur demande, l'hôte adapte l'horaire du service du petit déjeuner.

Oui Non Non Mesuré

Tolérance si le petit déjeuner est plus sommaire . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

236 - Le petit déjeuner est composé d'un choix de boissons chaudes, d'un jus de fruits, de pain, de beurre, de confitures.

Oui Non Non Mesuré

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

237 - L'offre de petit déjeuner comporte au moins deux produits complémentaires.

Oui Non Non Mesuré

Exemples de produits complémentaires : fruits, yaourt, fromage, charcuterie, second jus de fruits, viennoiseries, fruits sec, miel, céréales etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

238 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site.

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.

239 - L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 1 site 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.

240 - 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.

241 - La réponse apportée par l'hôte 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

242 - 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.

243 - 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.

244 - 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.

245 - 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

246 - L'hôte effectue le suivi des réclamations.

Oui Non Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Non mesuré dans le cas d'une structure récente n'ayant pas de réclamations. Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 3 Famille Qualité de la prestation.

247 - L'hôte 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.

248 - 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.

249 - L'hôte 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

Les aspects sociaux

250 - "BONUS : L'établissement est labellisé ""Tourisme et Handicap"" pour 2 handicaps"

Oui Non Non Mesuré

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

La prise en compte de l'environnement

251 - Le tri sélectif est mis en place par l'hôte.

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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Développement Durable

252 - L'hôte 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.. Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1 Famille Développement Durable

253 - L'hôte 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 écocertifiée / écolabellisée, suivi et analyse des consommations d'eau et d'énergie, présence de double vitrage, robinets équipés de réducteurs de débit ou de cellule, présence de chasses d'eau à double volume, etc.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Développement Durable

254 - L'hôte 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) . . Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1 Famille Développement Durable

255 - Présence d'une information présentant les actions entreprises par l'hôte 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. Tolérance si mention orale. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Développement Durable

256 - Présence dans la salle de bains d'un affichage invitant les clients à appliquer la politique établie par la chambre d'hôte.

Oui Non Non Mesuré

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

257 - La chambre d'hôte 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, 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). Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1 Famille Développement Durable

La valorisation de la région

258 - La chambre d'hôte privilégie des produits issus de la production locale.

Oui Non Non Mesuré

Miel, confiture, charcuterie, fromage d'un producteur local, vins, alcool. Autres exemples : confiseries en cadeau de bienvenue, produits d'accueil, etc. Non mesuré si pas de table d'hôte. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Développement Durable

259 - La chambre d'hôte privilégie des produits issus de la production locale pour le petit déjeuner

Oui Non Non Mesuré

Miel, confiture, charcuterie, fromage d'un producteur local. Produits maison acceptés. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Développement Durable

260 - Présence d'un point d'informations touristiques.

Oui Non Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Développement Durable

261 - La chambre d'hôte 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Développement Durable

262 - L'hôte peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur questionne l'hôte 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Développement Durable

264 - L'hôte 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.. Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1 Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Développement Durable

266 - BONUS - Présence d'une documentation touristique dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Développement Durable

267 - 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. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Développement Durable