

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

Informations Établissement

Etablissement audité	Résidence de tourisme (DOCID:110946)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	Responsable de l'établissement
Filière	Résidence de tourisme
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, DGE Mayotte

Informations Audit

Cabinet d'audit	ADONEO
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. Contrôle documentaire Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non

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

3 - L'établissement est présent sur les réseaux sociaux

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

L'outil de communication

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

11 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le site internet

15 - L'établissement possède un site internet dédié.

Oui Non

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

16 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

21 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

26 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La prise de ligne

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le traitement de la demande

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

La reformulation et la confirmation de la demande

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

42 - La confirmation de la réservation est complète.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

Le répondeur

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La demande d'informations

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

L'accès à l'établissement

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

Oui Non Non Mesuré

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

53 - L'établissement est facile à trouver.

Oui Non

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

Les abords de l'établissement et la signalétique

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

61 - Le site dispose d'un parking privé.

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les affichages extérieurs

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

72 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

Oui Non Non Mesuré

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

73 - Le support extérieur est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

74 - Le support extérieur est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

La prise en charge du client à l'arrivée

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

La prise en charge du client durant le séjour

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le départ du client

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

91 - Le client est remercié pour son règlement.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

L'information à la clientèle

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

Oui Non

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

96 - Les affichages intérieurs sont soignés et actualisés.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

LES ESPACES COMMUNS

L'aspect général du Hall Réception

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

103 - Le hall réception est bien ordonné.

Oui Non Non Mesuré

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

104 - Le hall réception est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

105 - Le hall réception est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

107 - La signalétique interne est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

108 - La signalétique interne est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Les couloirs, les escaliers, les ascenseurs

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

111 - Les parties communes sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

113 - Les parties communes ne sont pas encombrées.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

115 - Si existants, les ascenseurs sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Le salon ou l'espace salon

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

118 - Le mobilier du salon est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

119 - Le mobilier du salon est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

Les sanitaires

120 - Les sanitaires sont bien équipés.

Oui Non Non Mesuré

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

121 - L'aspect général des sanitaires est accueillant.

Oui Non Non Mesuré

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

122 - Les équipements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

123 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

Les équipements de loisir et animations

128 - L'établissement dispose d'une piscine.

Oui Non Non Mesuré

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

129 - La piscine est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

130 - La piscine est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Les services à la clientèle

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La prise en charge des enfants

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

L'UNITE D'HABITATION

La première impression générale

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

165 - La circulation dans l'hébergement est aisée.

Oui Non Non Mesuré

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

166 - Les sols de l'hébergement sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 9. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 9. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

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

173 - L'occultation est efficace.

Oui Non Non Mesuré

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

La literie

174 - Le matelas est confortable.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

177 - Le lit est correctement fait.

Oui Non Non Mesuré

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

178 - Les autres éléments du lit sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

Le mobilier

181 - L'ensemble du mobilier est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les équipements

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

187 - Un accès Internet gratuit est proposé.

Oui Non Non Mesuré

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

188 - La kitchenette est bien équipée.

Oui Non Non Mesuré

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

189 - L'hébergement est bien équipé.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

L'information à la clientèle dans la chambre

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

LA SALLE DE BAINS

La première impression générale

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

Oui Non Non Mesuré

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

202 - La température est agréable.

Oui Non Non Mesuré

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

203 - La température de la salle de bains est ajustable

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

205 - La salle de bains est suffisamment éclairée.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Les équipements

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

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

214 - La salle de bains est bien équipée

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 1. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Le linge de toilette

220 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

221 - Le linge de toilette est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

LES UNITES D'HABITATION SUPPLEMENTAIRES

L'unité d'habitation n°1

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

L'unité d'habitation n°2

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

L'unité d'habitation n°3

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

L'unité d'habitation n°4

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

L'unité d'habitation n°5

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

LE BAR (si existant).

L'espace de bar

282 - L'établissement dispose d'un espace bar

Oui Non

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

283 - L'ambiance du bar est accueillante.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

285 - La décoration du bar au goût du jour

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

288 - Le mobilier du bar est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

289 - Le mobilier du bar est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

L'offre de bar

292 - Il existe une carte de bar.

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

295 - La carte du bar est soignée et attractive.

Oui Non Non Mesuré

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

Le service du client au bar

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

298 - L'accueil est cordial au bar.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

299 - La prise en charge est rapide au bar.

Oui Non Non Mesuré

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

300 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.

Oui Non Non Mesuré

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

301 - La vaisselle du bar est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

302 - La vaisselle du bar est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

304 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

305 - Le service est assuré avec professionnalisme au bar.

Oui Non Non Mesuré

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

LE RESTAURANT (si existant)

L'accueil du client au restaurant

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les cartes et les menus

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La prise de commande

325 - La prise de commande est rapide et complète.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le service du client au restaurant

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

332 - L'attente entre les plats est gérée.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

"Titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle ""cuisine"" ou d'un brevet d'enseignement professionnel option cuisine, ou titulaire du titre de maître-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"

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le départ du client

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

L'aspect général de la salle de restaurant

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La mise en place de la table au restaurant

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

353 - Le nappage et les serviettes sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

354 - Le nappage et les serviettes sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Confort Propreté

Le service de l'apéritif

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

Oui Non Non Mesuré

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

358 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

360 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

L'entrée

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

363 - L'entrée est servie à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

364 - L'entrée est savoureuse.

Oui Non Non Mesuré

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

Le plat principal

365 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Oui Non Non Mesuré

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

366 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.

Oui Non Non Mesuré

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

367 - Le plat est servi à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

368 - Le plat est savoureux.

Oui Non Non Mesuré

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

Le fromage, le dessert

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La boisson chaude en fin de repas

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

375 - Le café est servi avec un accompagnement.

Oui Non Non Mesuré

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

LE PETIT DEJEUNER (si existant)

La salle de petit déjeuner

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le service du client

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

389 - L'accueil est cordial au petit déjeuner.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les produits du petit déjeuner

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

397 - La présentation du petit déjeuner est attractive.

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le suivi de la satisfaction

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le suivi des réclamations

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

Oui Non

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.

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

Oui Non Non Mesuré

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

409 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La prise en compte de l'environnement

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Exemples de mesures : détecteurs de mouvements / minuterie / cellule photo électrique, coupe circuit général dans chacune des chambres, contrôle automatique du chauffage/climatisation, isolation performante (mise en place de double vitrage), réducteurs de débit sur les douches/robinets, chasses d'eau à double débit, arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes, utilisation de piles rechargeables. Les produits d'accueil et de consommation recyclables et/ou réemployables et en format collectif sont privilégiés aux produits jetables et aux doses individuelles. Les formats collectifs des contenants des boissons sont privilégiés aux formats individuels (aluminium /plastique). Validé si Ecolabellisé Sur déclaratif Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

Les aspects sociaux

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

Oui Non Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap Contrôle documentaire Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

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

La valorisation de la région

421 - L'établissement privilégie des produits issus de la production locale (si restaurant)

Oui Non Non Mesuré

Miel, confiture, charcuterie, fromage d'un producteur local. Présence sur le buffet du petit déjeuner. Autres exemples : confiseries en cadeau de bienvenue, produits d'accueil, etc. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Développement Durable

422 - Présence d'un point d'informations touristiques locales

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

424 - Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur questionne le réceptionniste sur : un lieu de visite emblématique du territoire ou un point de vente d'un produit local ou un restaurant proposant des spécialités régionales, etc. Constat visuel Non Rattrapable Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

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

426 - L'exploitant a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, taxis, activités...

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Sur déclaratif Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non Mesuré si réponse négative. Constat visuel Rattrapable Coef 3. Famille Développement Durable

429 - Si existant, le site participe à l'alimentation du système d'information touristique local

Oui Non Non Mesuré

Dans le cadre de démarches territoriales uniquement Constat visuel Rattrapable Coef 1. Famille Développement Durable

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Dispositions de management (si plus de 5 employés)

430 - L'établissement a une connaissance fine de ses clientèles

Oui Non Non Mesuré

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

431 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.

Oui Non Non Mesuré

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

432 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site et les employés afin de s'assurer qu'une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan ont bien été réalisées. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

433 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

434 - Le personnel (stagiaires et bénévoles compris) est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

435 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée.

Oui Non Non Mesuré

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

436 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés.

Oui Non Non Mesuré

L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

437 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

438 - Si un plan d'actions a été établi lors du pré-audit ou de l'audit précédent, celui-ci a été complété.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le Porteur de démarche. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation