

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

Informations Établissement

Etablissement audité	Séminaire (DOCID:113015)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	Responsable de l'établissement
Filière	Séminaire
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises, DGE Mayotte

Informations Audit

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	Contact
Type d'audit	Pré-audit
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	
Date de debriefing	
Commentaire sur l'audit	

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

Audit Complet

PROMOTION ET COMMUNICATION

L'outil de communication

1 - Présence d'une plaquette de présentation à format électronique de l'établissement et de ses services et équipements comprenant : adresse, téléphone, email, photos, période d'ouverture, plan de localisation, environnement proche, offre de restauration et d'hébergement (sur site ou à proximité) description des salles (capacité, mise en place) et du matériel disponible sur place ou pouvant être loué.

Oui Non Non Mesuré

L'information peut ne pas être détaillée mais chaque point doit être abordé (période d'ouverture, offre de restauration, d'hébergement...). Rattrapable. Coef 9 . Information Communication

2 - Cette documentation est de qualité (photo haute définition, texte actualisé, impression de qualité)

Oui Non Non Mesuré

Photo ou texte non pixellisés à l'écran ou à l'impression, date ou prix à jour...Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

3 - Cette documentation est adaptée à l'envoi par mail et à l'impression et reprend les points descriptifs précédents

Oui Non Non Mesuré

Ce point est testé lors de l'évaluation des correspondances par courriel. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

4 - Documentation en anglais

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

5 - BONUS - Documentation en une deuxième langue

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si non vérifié. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

6 - BONUS -Documentation en une troisième langue

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si non vérifié. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

7 - Liste simplifiée des activités intégrées à l'établissement (si existant)

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si non vérifié. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

8 - Liste simplifiée des activités externes pouvant être proposées dans un forfait ou à la carte

Oui Non Non Mesuré

Même en l'absence de partenariat ou d'offre incluant ces prestations externes, l'établissement doit être en mesure de présenter les activités disponibles à proximité. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

9 - Présence d'informations à jour sur les labels, démarches et classements, ...

Oui Non Non Mesuré

Les informations doivent être lisibles et visibles, par les clients, propres et en bon état. Format libre pour autant qu'il soit réglementaire. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

Le site internet

10 - Présence d'un espace internet dédié à l'activité séminaire

Oui Non Non Mesuré

Site ou page, personnel(le) ou partagé€. Rattrapable. Coef 9 . Information Communication

11 - Espace Internet dédié à l'activité séminaire facile à trouver

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Une recherche avec le nom de l'établissement, la ville et éventuellement le mot 'séminaire' doit donner une réponse dans les deux premières pages d'un moteur de recherche. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

12 - Site internet responsive

Oui Non Non Mesuré

Adapté à la consultation sur des supports différents (tablette, smartphone). Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

13 - Documentation commerciale reprenant les éléments ci-dessus, téléchargeable en 3 clics maximum

Oui Non Non Mesuré

Le nombre de clics se calcule une fois sur l'espace internet de l'établissement. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

14 - Graphismes, couleurs, sons, textes conformes à l'image de l'établissement

Oui Non Non Mesuré

Harmonie graphique en cohérence avec le type / standing de l'établissement. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

15 - Photos de l'établissement et des salles de réunions de bonne qualité

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Photos non pixellisées à l'écran ou à l'impression. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

16 - Informations de base : adresse, téléphone, e-mail, contacts... complètes et à jour

Oui Non Non Mesuré

Le contact peut être un service ou une personne. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

17 - Indications des périodes d'ouverture

Oui Non Non Mesuré

Au moins les jours. Si ouverte toute l'année, cela doit être mentionné. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

18 - Page de présentation attractive

Oui Non Non Mesuré

Elle doit donner envie de rentrer dans le site et valoriser l'établissement. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

19 - Page de présentation avec sommaire clair et explicite

Oui Non Non Mesuré

Les services offerts (séminaires, restauration, hébergement, activités) doivent être mentionnées dès la page de présentation. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

20 - Présence d'un plan de localisation de l'établissement

Oui Non Non Mesuré

Il s'agit du plan de localisation. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

21 - Présentation des conditions d'accès à l'établissement, imprimables sans mise en page (textes, plans) ou lien vers un site internet spécialisé

Oui Non Non Mesuré

Les conditions d'accès = comment se rendre sur l'établissement. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

22 - Information sur la restauration (si existant)

Oui Non Non Mesuré

Sinon neutraliser. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

23 - Information sur les chambres (si existant) et les capacités d'hébergement

Oui Non Non Mesuré

Sinon neutraliser. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

24 - Informations sur les services et les équipements

Oui Non Non Mesuré

Parking, salons, spas, piscine...Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

25 - Informations sur les tarifs (à la journée, en semi-résidentiel et en résidentiel si hébergement)

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

26 - Informations sur les types de salles, les dispositions possibles et les capacités de chacune présentées de façon claire

Oui Non Non Mesuré

Des photos peuvent remplacer les descriptifs mais les dispositions et capacités doivent pouvoir être identifiées. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

27 - Réponse rapide sous 24h (sauf jour de fermeture) à une demande via le site si un formulaire est mis à disposition

Oui Non Non Mesuré

Sinon neutraliser. Rattrapable. Coef 9 . Information Communication

28 - Informations pratiques de base traduites en anglais

Oui Non Non Mesuré

Au moins dates d'ouvertures, accès, tarifs et descriptifs des équipements et services. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

29 - Informations pratiques de base traduites dans une deuxième (BONUS)

Oui Non Non Mesuré

Si absence, neutraliser. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

30 - Informations pratiques de base traduites dans une troisième langue (BONUS)

Oui Non Non Mesuré

Si absence, neutraliser. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

31 - Informations touristiques locales et loisirs de proximité (ou lien vers site approprié)

Oui Non Non Mesuré

Au moins une information. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

32 - L'affichage des labels et diverses démarches et du classement doit être actualisé et non trompeur.

Oui Non Non Mesuré

Visible et lisible, millésime en cours, conforme à la réglementation. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

ORGANISATION COMMERCIALE

Gestion de la relation commerciale

33 - Présence d'un interlocuteur commercial référent

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Identifiable par nom et fonction. Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

34 - Cet interlocuteur commercial référent possède la capacité de décision

Oui Non Non Mesuré

A tester sur la base de demandes de services. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

35 - Cet interlocuteur commercial référent est disponible pour les clients pour la totalité de la gestion de la relation commerciale

Oui Non Non Mesuré

A vérifier avant et pendant la prestation. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

36 - Cet interlocuteur commercial référent fait preuve de souplesse et d'adaptabilité commerciale

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

A vérifier lors de la demande de devis ou sur place. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

37 - Interlocuteur parlant au moins l'anglais

Oui Non Non Mesuré

A tester par téléphone au moins ou lors de la visite. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

38 - BONUS - Interlocuteur parlant une deuxième langue

Oui Non Non Mesuré

A neutraliser sinon. Préparer un test écrit à traduire. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

39 - BONUS - Interlocuteur parlant une troisième langue

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

Accueil téléphonique (renseignements /demande de devis)

40 - Formule d'accueil précisant le nom de l'établissement

Oui Non Non Mesuré

Formule libre mais une salutation et le nom de l'établissement doivent être audibles. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

41 - Ton de voix agréable

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

42 - Mise en attente aimable (accueil préalable par le réceptionniste avec une formule de politesse, attente sonore ou promotion de l'établissement)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

43 - Renvoi d'appel ou répondeur-enregistreur au bout de 4 sonneries maximum

Oui Non Non Mesuré

À pénaliser si le répondeur ne permet pas d'enregistrer un message. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

44 - Message du répondeur audible, précis en termes d'information et en français et en anglais

Oui Non Non Mesuré

Tous les critères. L'information donnée ne doit pas conduire à une demande de précision. Non Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

45 - Proposition systématique d'alternative si établissement complet ou indication d'un contact, type office de tourisme ou groupement professionnel

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

46 - Indication de l'accès à l'établissement sur demande

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

47 - Demande du moyen d'acheminement jusqu'à l'établissement et, si nécessaire, information spontanée sur les possibilités de stationnement

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

48 - Orientation du client vers le plan du site Internet de l'établissement et proposition d'envoi spontanée d'un plan d'accès (plan juste et à jour) si le client n'a pas accès à Internet

Oui Non Non Mesuré

A vérifier lors d'un entretien téléphonique. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

49 - Indication sur demande d'un contact (office de tourisme par exemple) capable de donner des informations sur la ville et/ou la région

Oui Non Non Mesuré

Idem. Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

50 - Utilisation par le réceptionniste d'une formule de civilité M./Mme/Mlle

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

51 - Réponse obligatoire en anglais si devis adressé en anglais

Oui Non Non Mesuré

A vérifier lors d'un entretien téléphonique ou lors de la visite. Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

52 - Possibilité de réponse dans une deuxième langue (BONUS)

Oui Non Non Mesuré

A vérifier lors d'un entretien téléphonique ou lors de la visite. A neutraliser sinon. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

53 - Possibilité de réponse dans une troisième langue (BONUS)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

Traitement des correspondances (renseignements /demande de devis)

54 - L'établissement répond sous 24h (week-end et jours fériés non compris) à toute demande de renseignements ou devis.

Oui Non Non Mesuré

Les tests de correspondances doivent comprendre au moins une demande de renseignement et un devis sur les trois, par mail. La réponse de l'établissement se fera par mail. Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

55 - Le devis est personnalisé (entête, contact de l'interlocuteur de l'établissement et nom du destinataire, signature mail)

Oui Non Non Mesuré

Le nom de l'établissement au moins doit être présent sur le document ainsi que celui de l'interlocuteur et du destinataire. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

56 - le devis est conforme à la demande

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

57 - Les devis précisent les prestations comprises avec le détail des prestations et suppléments.

Oui Non Non Mesuré

Faire une demande suffisamment détaillée pour vérifier ce point. Non Rattrapable. Coef 9 . Qualité de la prestation

58 - Une documentation présentant l'établissement doit être jointe au devis

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 9 . Information Communication

59 - Le devis contient la description des salles de réunions, avec plans des mises en place

Oui Non Non Mesuré

Des photos peuvent remplacer des descriptions. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

60 - Le devis contient la liste du matériel disponible sur place ou pouvant être loué

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

61 - Le devis contient les conditions générales de vente

Oui Non Non Mesuré

Avec le devis. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

62 - Lors de la demande en anglais, le devis est formulé en anglais et la documentation jointe est en anglais

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LE STATIONNEMENT

L'accès à l'établissement

63 - Signalétique d'accès visible / efficace (pré-enseignes mises en place à l'initiative de l'établissement)

Oui Non Non Mesuré

Absence de gêne pour la lecture (arbre, autre panneau...) et permet de trouver l'établissement. Signalétique d'accès : il s'agit de la signalétique mise en place par l'établissement dans un rayon de 5 km pour indiquer sa présence ou son accès. Vérifier les différents accès dans un rayon de 5 km autour de l'établissement. Elle est efficace si elle permet de trouver l'établissement sans autre moyen (plan, GPS). Rattrapable. Coef 3 .

Prestation

64 - Signalétique d'accès lisible, propre et en bon état

Oui Non Non Mesuré

Depuis la route. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

65 - Fléchage de proximité visible / efficace (fléchage mis en place par les collectivités ou par l'établissement)

Oui Non Non Mesuré

Absence de gêne pour la lecture (arbre, autre panneau...) et permet de trouver l'établissement. L'établissement doit faire le nécessaire auprès des collectivités pour la pose et l'entretien. Si la commune n'en a pas mis, le critère est neutralisé. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

66 - Fléchage de proximité lisible, propre et en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Depuis la route. Fléchage de proximité : il s'agit de la signalétique généralement mis en place par la commune ou les collectivités (gratuitement ou non pour l'établissement) . L'établissement doit faire le nécessaire auprès des collectivités pour la pose et l'entretien. Si la commune n'en a pas mis, le critère est neutralisé. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

67 - L'entrée du site doit être clairement indiquée depuis les principaux axes routiers

Oui Non Non Mesuré

L'entrée du site doit être clairement indiquée : il s'agit d'une signalétique à proximité immédiate (max 50 m) indiquant l'entrée du site (soit à l'entrée du site lui-même, soit sur la voie publique). Chaque entrée doit être signalée s'il y en a plusieurs. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

Les abords de l'établissement et la signalétique

68 - Enseignes et signalétiques actualisées (plan(s) ou panneaux directionnels)

Oui Non Non Mesuré

Logo ou instruction à jour. Non Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

69 - Enseignes et signalétiques visibles, en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence de gêne pour la lecture (arbre, autre panneau...) et permet de trouver l'établissement. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

70 - Enseignes et signalétiques visible, propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence de gêne pour la lecture (arbre, autre panneau...) et permet de trouver l'établissement. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

71 - Enseigne (si nécessaire) et signalétique traduite en anglais (ou pictogrammes)

Oui Non Non Mesuré

Si le nom de l'établissement ou de la signalétique nécessite une traduction pour sa compréhension (exemple : 'Brit'Hotel' ne se traduit pas, 'Centre International de séjour et de séminaire' n'est pas compréhensible pour un étranger, anglophone ou non. De même : 'Toilette' nécessite une traduction qu'un pictogramme remplace valablement. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

72 - Enseignes et signalétiques conformes à la charte graphique du lieu ou en cohérence avec l'esprit et le respect des lieux.

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

73 - Les abords et extérieurs sont en bon état, bien entretenus

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Tenir compte de la saison. La propreté des abords est de la responsabilité des établissements. Si les abords et extérieurs sont publics, neutraliser. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

74 - Les abords et extérieurs sont propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Tenir compte de la saison. La propreté des abords est de la responsabilité des établissements. Si les abords et extérieurs sont publics, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

75 - Les abords et extérieurs sont dénués de nuisances olfactives

Oui Non Non Mesuré

Pollution, déchets... Ne pas pénaliser l'établissement si les nuisances ne sont pas de son fait sauf en cas de nuisances importantes et gênantes entravant le bon déroulement du séminaire. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

76 - Les abords et extérieurs sont dénués de nuisances visuelles

Oui Non Non Mesuré

Poubelles, déchets... Ne pas pénaliser l'établissement si les nuisances ne sont pas de son fait sauf en cas de nuisances importantes et gênantes entravant le bon déroulement du séminaire. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

77 - Les abords et extérieurs sont dénués de nuisances sonores

Oui Non Non Mesuré

Nuisance sonore permanente. Ne pas pénaliser l'établissement si les nuisances ne sont pas de son fait sauf en cas de nuisances importantes et gênantes entravant le bon déroulement du séminaire. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

78 - Présence de cendrier(s) à l'entrée extérieure de la réception et des salles si accès extérieur direct

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

79 - Si le bâtiment le permet, présence d'un espace fumeur aménagé

Oui Non Non Mesuré

Si espace fermé = fumeur, si espace ouvert, conforme à la réglementation. Espace abrité et confortable. Ne présentant pas de gêne pour les non-fumeurs. Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

80 - Cendriers vidés régulièrement

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

Stationnement

81 - Présence d'un parking privatif

Oui Non Non Mesuré

Si parking public, à neutraliser. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

82 - Parking sécurisé ou gardé (BONUS)

Oui Non Non Mesuré

A neutraliser si parking public ou si absence de sécurisation ou de gardiennage. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

83 - En l'absence de parking sur site, le prestataire dispose d'un parking visiteurs proche du lieu de séminaire (maximum 100 mètres). Il doit préciser s'il est payant ou gratuit, s'il est couvert ou non, indiquer le mode d'accès (carte, code, bipper...), la capacité et la situation.

Oui Non Non Mesuré

Si l'établissement n'a pas de parking privatif, il est souhaitable que celui-ci dispose, dans un rayon de 100 m d'un parking pour ses clients et dont la capacité est cohérente avec son activité séminaire. Si ce parking existe, l'information doit être communiquée oralement ou par écrit (le client ne se débouille pas tout seul pour stationner...). Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

84 - La capacité d'accueil du parking/garage est adaptée à l'accueil des séminaires.

Oui Non Non Mesuré

1 place pour 2 à 4 participants potentiels. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

85 - Une navette est organisée entre le(s) lieux de stationnement et l'établissement (BONUS)

Oui Non Non Mesuré

Gratuite ou payante. A neutraliser sinon. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

86 - Parking aisément accessible depuis la réception

Oui Non Non Mesuré

Absence de gêne de circulation piétonne ou de difficultés physiques (escalier étroit, absence de trottoir...). Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

87 - Parking clairement signalé depuis la réception

Oui Non Non Mesuré

Le client ne se perd pas et le signalage est bien visible et compréhensible. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

88 - Parking en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

89 - Parking propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

90 - Éclairage en état de fonctionnement (absence de point lumineux hors service)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

91 - Parking attractif, rassurant et dégageant une bonne impression générale

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rassurant = sécurité des personnes et des biens, attractif = décoration et ambiance. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

92 - Pour les parkings de plus de 20 places, présence de poubelle(s)

Oui Non Non Mesuré

Au moins une poubelle. Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

93 - Poubelles extérieures et remplies à 2/3 max

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

94 - Présence d'une zone réservée aux cyclos et aux motos

Oui Non Non Mesuré

Espace dédié. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

95 - Présence d'un dépose minute (auto et autocar)

Oui Non Non Mesuré

Zone libre affectée à cet usage. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

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

Accueil physique

96 - Présence d'un interlocuteur référent opérationnel

Oui Non Non Mesuré

Une personne est désignée comme l'interlocuteur du séminaire. Non Rattrapable. Coef 9 . Qualité de la prestation

97 - Accueil du responsable du séminaire par l'interlocuteur référent ou homologue

Oui Non Non Mesuré

A neutraliser sinon. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

98 - Vérification avec l'organisateur et/ou l'animateur : du nombre de personnes réellement présentes (et de la rooming-list si hébergement)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

99 - Vérification avec l'organisateur et/ou l'animateur : Des horaires des repas et pauses,

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

100 - Vérification avec l'organisateur et/ou l'animateur :de la confirmation des menus,

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

101 - Vérification avec l'organisateur et/ou l'animateur :Des besoins en matériel,

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

102 - De l'organisation générale sur place,

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

103 - Vérification avec l'organisateur et/ou l'animateur : Du fonctionnement du matériel demandé

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

104 - Un message d'accueil et de bienvenue sera communiqué aux participants du séminaire sauf instructions contraires données par le client (collectif par panneau ou individuel)

Oui Non Non Mesuré

Si instructions contraires, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

105 - L'offre de l'établissement en types de chambres disponibles correspond à la demande du client (nombre de Doubles, Twins...)

Oui Non Non Mesuré

A vérifier sur la base du devis. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

106 - Un accueil VIP peut être proposé sur demande

Oui Non Non Mesuré

Vérifier que l'offre existe lors de la demande préalable. Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

107 - Présentation attractive des différents services proposés (sur demande)

Oui Non Non Mesuré

Présentation orale sur place. Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

108 - Informations concernant l'accessibilité et notamment la labellisation Tourisme et Handicap de l'établissement (le cas échéant) sur les différents supports d'information

Oui Non Non Mesuré

Sinon neutraliser . Coef 1 .

Le personnel d'accueil

109 - Prise en charge immédiate du client ou mise en attente aimable avec une formule d'attente et de politesse

Oui Non Non Mesuré

Immédiate = sans délai. Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

110 - Accueil du client debout (excepté pour le personnel de la réception à mobilité réduite temporaire ou permanente)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

111 - Accueil du client avec une formule de bienvenue et de politesse

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

112 - Accueil souriant

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

113 - Service rapide

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence d'attente et personnel dynamique. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

114 - Tenue vestimentaire propre et conforme à la catégorie de l'établissement (absence de tâches, non froissée), en bon état (absence de détérioration et d'usure)

Oui Non Non Mesuré

Tous les éléments doivent être conformes. Non Rattrapable. Coef 3. Savoir-Faire Savoir-Etre

115 - A l'arrivée des participants, souci du stationnement des véhicules et / ou interrogation du client sur ses besoins de stationnement de véhicule (si approprié)

Oui Non Non Mesuré

si parking vide, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

116 - Indication de l'accès à la salle (indication orale par le personnel d'accueil) ou accompagnement du client jusqu'à sa salle.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

117 - Souhait de bon séminaire / formule de prise de congé et de politesse

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

118 - Capacité à renseigner le client sur les hôtels, les restaurants, les infrastructures et les services avoisinants (gare, pharmacie...)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

A tester oralement. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

119 - Possibilité d'accueil en anglais au moins (7j/7, 24h/24 : présence d'une personne à la réception ou possibilité de joindre une personne)

Oui Non Non Mesuré

A vérifier en face à face : pour valider le critère il faut valider toutes les exigences (langues, horaires et jours). Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

120 - BONUS - Possibilité d'accueil en une seconde langue (7j/7, 24h/24 : présence d'une personne à la réception ou possibilité de joindre une personne)

Oui Non Non Mesuré

A vérifier en face à face. Si non conforme, noter non mesuré. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

121 - BONUS - Possibilité d'accueil en une troisième langue (7j/7, 24h/24 : présence d'une personne à la réception ou possibilité de joindre une personne)

Oui Non Non Mesuré

A vérifier en face à face. Si non conforme, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

Le départ, la facturation

122 - Prise de congé chaleureuse, personnel aimable et souriant

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

123 - Facturation rapide et électronique

Oui Non Non Mesuré

Vérifier la procédure existante. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

124 - Selon la nature de l'établissement la facturation peut être effectuée en décalage : le client doit alors en être informé

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

125 - Si la note n'est par remise au moment du départ, elle est envoyée sous 48h/72h

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

126 - Facture conforme : nom, adresse, n° siren, n° facture, TVA

Oui Non Non Mesuré

Vérifier la facture d'un précédent séminaire et en joindre une copie au rapport après avoir masqué le nom du client. Non Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

127 - Acceptation des règlements en CB (Visa Amex...) et chèques à minimum

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

INFRASTRUCTURE

La réception

128 - Comptoir en bon état, propre et ordonné (absence d'élément sans rapport avec la fonction d'accueil et de réception)

Oui Non Non Mesuré

Par exemple des factures, des catalogues fournisseurs... Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

129 - Sol, murs et plafond propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

130 - Sol, murs et plafond en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

131 - Présence de sièges à disposition des clients (au moins 2)

Oui Non Non Mesuré

Un canapé 2 places valide le critère. Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

132 - Mobilier propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

133 - Mobilier en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

134 - Rideaux, stores, vitres propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rideaux, voilages, stores... Si absence, neutraliser car on juge l'état et la propreté, pas la présence. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

135 - Rideaux, stores, vitres en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rideaux, voilages, stores... Si absence, neutraliser car on juge l'état et la propreté, pas la présence. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

136 - La décoration est au goût du jour

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

137 - Présence de décoration florale en bon état (fraîcheur des fleurs naturelles, état et propreté des fleurs sèches ou artificielles, entretien des plantes) (BONUS)

Oui Non Non Mesuré

A neutraliser si absence de décoration florale naturelle ou artificielle. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

138 - Absence d'odeurs désagréables

Oui Non Non Mesuré

Mauvaises odeurs. L'appréciation de la qualité olfactive d'un parfum n'est pas concernée. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

139 - Appareil d'éclairage en état de fonctionnement et propre (absence de point lumineux hors service)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

Espaces communs

140 - Présence d'une signalétique à l'intérieur du bâtiment avec le nom du client indiquant les différents lieux de travail (sauf si instruction contraire du client)

Oui Non Non Mesuré

Si instruction contraire du client, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

141 - La signalétique intérieure est visible, efficace, en bon état et propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Efficace : si absence de difficulté pour s'orienter ou trouver son chemin, d'accéder à la salle ou aux WC (si le client a besoin de demander son chemin, ou hésite, la signalétique est peu ou pas efficace). Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

142 - La signalétique intérieure est traduite à moins en anglais (pictogrammes acceptés)

Oui Non Non Mesuré

Toute la signalétique composée de texte doit être traduite (sauf si elle est présente sous forme de pictogrammes) - Exemple 'Salles de réunions' doit être traduit, WC peut être accepté. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

143 - BONUS - La signalétique est traduite dans une deuxième langue

Oui Non Non Mesuré

A neutraliser si elle n'est pas traduite ou si la signalisation est uniquement composée de pictogramme. TOUTE la signalétique est concernée. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

144 - BONUS - La signalétique est traduite dans une troisième langue

Oui Non Non Mesuré

A neutraliser si elle n'est pas traduite ou si la signalisation est uniquement composée de pictogramme. TOUTE la signalétique est concernée. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

145 - Un espace commun : salon, salle de détente est proposé.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

146 - Mobilier(s) propre(s)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

147 - Mobilier(s) en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

148 - Sol, murs et plafond propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

149 - Sol, murs et plafond en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

150 - Portes, fenêtres et fermetures propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

151 - Portes, fenêtres et fermetures en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

152 - Absence d'odeurs désagréables

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

153 - Circulations ordonnées (absence de stockage de mobilier ou autres objets)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

154 - Parties communes non bruyantes

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

155 - Parties communes offrant une température agréable

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

156 - Plans d'évacuation en bon état, lisibles, à jour

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

157 - Signalisation des issues de secours, en bon état

Oui Non Non Mesuré

Blocs secours en veille (ne pas faire de test d'alarme) et affichage des consignes de sécurité. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

158 - Appareil(s) d'éclairage des parties communes en état de fonctionnement (absence de point lumineux hors service)

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

159 - Ascenseur(s) en bon état, en état de fonctionnement

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

160 - Ascenseur(s) propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

161 - Présence d'un miroir dans l'ascenseur

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

162 - Personnel rencontré (hors personnel de réception) : utilisation d'une formule de salutation de type 'Bonjour M. ou Mme', sourire du personnel

Oui Non Non Mesuré

Personnel autre que celui de la réception ou de la salle de séminaire (femme de chambre, personnel d'entretien...). Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

163 - Tenue vestimentaire en bon état (absence de détériorations et d'usure) et propre (absence de tâches, non froissée)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

164 - Attitude discrète du personnel vis à vis des clients et entre collègues

Oui Non Non Mesuré

Absence de conversations personnelles ou d'éclats de voix audibles par le client. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

165 - Service et activités quotidiennes organisés de façon à éviter les nuisances sonores pour la clientèle (ex : passage de l'aspirateur, petits travaux, rangements...)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

Sanitaires

166 - Les sanitaires sont bien équipés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant 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. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

167 - 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. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

168 - Les équipements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

169 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

171 - 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. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant 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.). Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

Vestiaires

174 - Vestiaires dans ou à proximité des salles de réunions

Oui Non Non Mesuré

Vestiaire = espace fermé et sécurisé, géré par une personne de l'établissement. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

175 - La taille du vestiaire est proportionnelle à l'établissement

Oui Non Non Mesuré

Tous les participants peuvent poser leur vestes sans empiler les vêtements sur les mêmes cintres. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

176 - Le vestiaire est propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

177 - Le vestiaire est en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

178 - Le vestiaire est fermé à clef

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

179 - Si pas de vestiaire, portant à disposition (disposé dans une zone fermée à clef)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

180 - Bagagerie fermée à clef à disposition

Oui Non Non Mesuré

Si il n'y a pas de bagagerie ou si elle n'est pas fermée à clef, le point n'est pas conforme. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

181 - Si le vestiaire est extérieur à la salle de réunion, personnel rencontré (hors réception) : utilisation d'une formule de salutation de type 'Bonjour M. ou Mme', sourire du personnel

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

182 - L'organisation est efficace

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

183 - Le temps d'attente pour la mise en vestiaire et la restitution est raisonnable

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

184 - Tenue vestimentaire propre (absence de tâches, non froissée), en bon état (absence de détériorations et usure)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

185 - Attitude discrète du personnel vis à vis des clients et entre collègues

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

Salles de réunion

186 - Possibilité de laisser une clé à l'organisateur du séminaire pour fermer la salle pendant les pauses

Oui Non Non Mesuré

Si demande contraire du client, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

187 - Remise en état des salles après le repas (sauf demande contraire du client)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

188 - Salle(s) en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

189 - Salle(s) propre(s)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence de résonance, intervenant audible... Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

190 - Acoustique adaptée à la configuration des lieux

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Les bruits extérieurs ne perturbent pas le séminaire. Doit être évalué dans le questionnaire satisfaction. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

191 - Isolation phonique interne/externe efficace des salles

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

192 - Mise à disposition d'eau en bouteille et de verres dans les salles

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

193 - Système d'occultation de la lumière facile à utiliser

Oui Non Non Mesuré

Absence de gêne de la lumière. Doit être évalué dans le questionnaire satisfaction. Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

194 - Système d'occultation de la lumière efficace

Oui Non Non Mesuré

Vérifier qu'une procédure est en place (délais, modalité) : rapidité de mobilisation et d'intervention (- 10 mn). Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

195 - Réglage facile de la sonorisation directement ou par l'intervention rapide de l'interlocuteur référent opérationnel sur place ou un membre du personnel

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

196 - Réglage facile de la température directement ou par l'intervention rapide de l'interlocuteur référent opérationnel sur place ou un membre du personnel

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

197 - Réglage facile de l'éclairage et de la lumière, directement ou par l'intervention rapide de l'interlocuteur référent opérationnel sur place ou un membre du personnel

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

198 - Mobilier (composé de tables et de fauteuils ou chaises) homogène

Oui Non Non Mesuré

A vérifier aussi dans les réponses au questionnaire satisfaction. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

199 - Mobilier (composé de tables et de fauteuils ou chaises) confortable (assise de longue durée)

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

200 - Mobilier (composé de tables et de fauteuils ou chaises) propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

201 - Mobilier (composé de tables et de fauteuils ou chaises) en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

202 - Absence de mauvaises odeurs

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

203 - Corbeille papier propre et en bon état

Oui Non Non Mesuré

Les deux options doivent être possibles durant toutes les saisons. Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

204 - Salle(s) climatisée(s) ou chauffée(s)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Au moins 20°C. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

205 - Température de la salle adaptée à la saison

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence de zone d'ombre gênante ou d'éblouissement. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

206 - Eclairage électrique direct et indirect efficace

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

207 - Eclairage des salles par lumière naturelle

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

Equipements

208 - L'équipement de base est présent dans la salle et installé / prêt à fonctionner : paper board/tableau blanc avec 3 couleurs de marqueurs (en bon état), pointeur laser, écran mural de projection (sauf impossibilité architecturale) prises électriques en nombre suffisant, rallonges multiprises électriques.

Oui Non Non Mesuré

Tous les points doivent être conformes. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

209 - Mise à disposition d'un nécessaire pour écrire par participant (papier, crayon)

Oui Non Non Mesuré

Au moins un papier et un crayon ou stylo. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

210 - Matériel complémentaire sur demande (loué ou intégré) : sonorisation, TV, lecteur de DVD, vidéo projecteur, estrade, pupitre, écran de retour

Oui Non Non Mesuré

Tous les équipements doivent pouvoir être fournis sur réservation. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

211 - Equipement de base complémentaire : système d'affichage (panneau avec punaises ou aimants ou clips) (BONUS)

Oui Non Non Mesuré

A neutraliser sinon. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

212 - Téléphone en salle avec accès direct interne ou externe

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

213 - Mise à disposition dans la salle de produits d'accueil complémentaires (bonbons...) BONUS

Oui Non Non Mesuré

A neutraliser sinon. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

214 - Possibilité d'accès à : ordinateur, imprimante, photocopieur

Oui Non Non Mesuré

Tous les équipements doivent pouvoir être accessibles par la clientèle. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

215 - Accès internet haut-débit par Wi-Fi sécurisé et gratuit

Oui Non Non Mesuré

Sécurisé pour le client et l'hôtel (codes d'accès individuels). Rattrapable. Coef 9 . Qualité de la prestation

216 - Accès internet haut débit par câble Ethernet et gratuit

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

217 - Absence de matériel entreposé encombrant la salle

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

218 - Affichage à l'entrée de chaque salle avec le nom de l'entreprise (affichage de qualité, écriture non manuscrite) sauf stipulation contraire du client

Oui Non Non Mesuré

Si instruction contraire du client, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

219 - Possibilité de faire appel à une personne qualifiée pour tout problème lié au matériel technique

Oui Non Non Mesuré

Vérifier la procédure existante sur le site. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

220 - Toute demande particulière peut être satisfaite (décoration, agencement, destructeur de documents...) sur réservation

Oui Non Non Mesuré

A valider avec le responsable ou le référent commercial. Vérifier la documentation commerciale. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

ACTIVITES SUR SITE

Activités sur site

221 - Accès aux activités clairement identifiés

Oui Non Non Mesuré

Signalétique. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

222 - Conditions d'utilisation clairement affichées

Oui Non Non Mesuré

Mode d'affichage libre mais conforme à la charte graphique de l'établissement. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

223 - Traduction des affichages en à moins une langue étrangère

Oui Non Non Mesuré

Tout ce qui est affiché est traduit en anglais. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

224 - Affichage et signalétique en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

225 - Affichage et signalétique propres

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

226 - Equipement et matériel en bon état de fonctionnement

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

227 - Equipement et matériel propre

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

228 - Equipement et matériel en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

229 - Si sanitaires spécifiques aux activités, en bon état,et bien équipés

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant 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. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

230 - Si sanitaires spécifiques aux activités, propres

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

231 - Activités ludiques ou culturelles adaptées aux séminaires

Oui Non Non Mesuré

Adaptées aux groupes et aux individuels regroupés. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

232 - Organisation, encadrement, durée conformes aux attentes

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

233 - Présence du personnel : utilisation d'une formule de salutation de type 'Bonjour M. ou Mme', sourire du personnel

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

234 - Tenue vestimentaire propre (absence de tâches, non froissée) et en bon état (absence de détériorations et usure)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

235 - Attitude discrète du personnel vis à vis des clients et entre collègues

Oui Non Non Mesuré

Absence de conversation ou d'éclat de voix audible par le client. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

CAFE D'ACCUEIL ET PAUSES

Café d'accueil et Pauses

236 - Café d'accueil et pauses servis dans la salle ou dans un espace à proximité des salles de réunions

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

237 - Une pause doit être proposée en milieu de matinée et en milieu d'après midi. Sauf demande particulière, devront être fournis au moins boissons chaudes, boissons fraîches, eau, petits gâteaux ou biscuits

Oui Non Non Mesuré

Tous les points doivent être conformes. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

238 - Boissons chaudes, boissons fraîches, eau, petits gâteaux et biscuits frais et savoureux

Oui Non Non Mesuré

Tous les points doivent être conformes. Prélever un échantillon sans troubler la mise en place pour les clients. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

239 - Proposition et valorisation de produits régionaux

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 9 . Développement Durable

240 - Service ponctuel par du personnel dédié (BONUS)

Oui Non Non Mesuré

Selon horaire prévu. Sinon neutraliser. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

241 - Possibilité de commande spécifique et de réapprovisionnement si nécessaire

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

242 - Vaisselle en bon état et non dépareillée (absence de vaisselle ébréchée, absence de vaisselle usée)

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

243 - Vaisselle propre (absence de traces de souillures et de tartre)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

244 - Limitation de vaisselle jetable notamment en plastique

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Développement Durable

245 - Nappage et serviettes en tissu ou papier, propres et en bon état.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

246 - Consommables propres et en bon état

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

247 - Si personnel présent : utilisation d'une formule de salutation de type 'Bonjour M. ou Mme', sourire du personnel

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

248 - Service effectué dans les règles de l'art

Oui Non Non Mesuré

Bonnes pratiques en hôtellerie-restauration. Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

249 - Tenue vestimentaire propre (absence de tâches, non froissée), en bon état (absence de détériorations et usure)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

250 - Attitude discrète du personnel vis à vis des clients et entre collègues

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

LE BAR (si existant dans l'établissement)

Le bar

251 - L'établissement dispose d'un bar.

Oui Non Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible. Le distributeur de boissons n'est pas accepté. Espace commun avec la réception accepté. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

252 - L'ambiance du bar est accueillante.

Oui Non Non Mesuré

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

253 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

256 - 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 . Confort Propreté

257 - 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 . Confort Propreté

258 - 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 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

260 - La carte de bar est traduite.

Oui Non Non Mesuré

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

261 - 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 . Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

263 - 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 . Savoir-Faire Savoir-Etre

264 - L'accueil est cordial.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

265 - La prise en charge est rapide.

Oui Non Non Mesuré

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

266 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

267 - La vaisselle est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

268 - La vaisselle est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

269 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

270 - Le service est assuré avec professionnalisme.

Oui Non Non Mesuré

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

271 - Procédure de facturation bien maîtrisée

Oui Non Non Mesuré

Rapide et sans erreur. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

272 - Niveau sonore acceptable

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

273 - Absence d'odeurs désagréables

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

274 - Service rapide et efficace dans un délai raisonnable

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

RESTAURATION SUR SITE

Restauration sur site (si compris dans la prestation séminaire)

275 - Un seul menu est servi à l'ensemble des participants exceptés en cas de demande particulière.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

Restauration sur site

276 - Au moment de la réservation, un choix parmi au minimum deux plats devra être possible.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

277 - Prise en compte et respect des allergies et contraintes alimentaires

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

278 - Courtoisie de l'accueil

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

279 - Efficacité et professionnalisme de l'accueil

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

280 - Mise en place efficace et conforme à la demande

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

281 - Confort général (absence de nuisance olfactive, sonore, visuelle)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

282 - Durée du repas conforme à la demande du client avec les contraintes du service

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 9 . Qualité de la prestation

283 - Sols murs plafonds, mobiliers et équipements en bon état

Oui Non Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

284 - Sols murs plafonds, mobiliers et équipements propres

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

285 - Entrées, plats, fromages, desserts, boissons froides et chaudes (Plateaux repas compris) servis à bonne température, en quantité suffisante et savoureux

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

286 - Efficacité et courtoisie du service

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

287 - Facturation rapide et conforme

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

288 - Suivi de la satisfaction effectué (oralement ou par questionnaire)

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

289 - Prise de congé cordiale et professionnelle

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

290 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site d'avis en ligne.

Oui Non

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

291 - 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

292 - 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.

293 - 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

294 - 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

295 - 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.

296 - 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.

297 - 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

298 - 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.

299 - 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.

300 - 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.

301 - 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

302 - 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. Développement Durable

303 - 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. Développement Durable

La prise en compte de l'environnement

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

Oui Non Non Mesuré

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

305 - 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. Développement Durable

306 - 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. Développement Durable

307 - 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. Développement Durable

308 - 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. Non Rattrapable. Coef 1. Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

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

310 - 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Développement Durable

Les aspects sociaux

311 - 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. Développement Durable

312 - 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. Développement Durable

La valorisation de la région

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

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. Non Rattrapable. Coef 3. Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

316 - 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. Développement Durable

317 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués à client.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

bonus - Noter Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Développement Durable

321 - 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. Développement Durable

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Dispositions de management (si plus de 5 employés)

322 - 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.

323 - 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

324 - 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

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

Oui Non

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

326 - 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

327 - 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

328 - 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.

329 - 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

330 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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