



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

### Informations Établissement

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

### Informations Audit

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

## Compte-rendu de l'audit

### Rapport de visite

### Points forts

### Points d'amélioration

## Audit Complet

### PROMOTION ET COMMUNICATION

#### *Présence numérique : visibilité et référencement*

##### **1 - Les informations relatives à l'établissement sont disponibles sur au moins un moteur de recherche sont actualisées**

Oui       Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, pages jaunes partie gratuite,... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

##### **2 - Les informations relatives à l'établissement sont disponibles sur au moins un moteur de recherche sont complètes**

Oui       Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, bing, Pages jaunes... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. La géolocalisation est à jour. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

##### **3 - Une réservation par voie numérique est possible**

Oui       Non       Non Mesuré

Réservation par le site internet, par un OTA ou une de plage de marché territoriale acceptées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

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

Oui       Non       Non Mesuré

Réservation par le site internet ou par un OTA acceptées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

### *Le site internet*

##### **5 - L'établissement possède un site internet dédié**

Oui       Non

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

##### **6 - Le site internet est bien référencé.**

Oui       Non       Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant       Satisfaisant       Insatisfaisant       Très insatisfaisant       Non Mesuré

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

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

Oui       Non       Non Mesuré

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

##### **9 - Le site internet contient les informations suivantes : la catégorie hôtelière, le confort des chambres, l'accessibilité à l'établissement, les services de l'hôtel, les tarifs des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture.**

Oui       Non       Non Mesuré

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

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

Oui       Non       Non Mesuré

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



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

### 11 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Tarifs, nouveau classement pour les hôtels concernés, absence de référence à l'ancien classement, périodes d'ouverture, ...Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 14 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui     Non     Non Mesuré

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

### 15 - L'établissement informe ses clients par mail ou / et sur son site internet des nouveaux équipements, des nouveaux menus, des repas de fêtes, etc.

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## Réseaux sociaux

### 19 - L'établissement est présent sur au moins un réseau social

Oui     Non

Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère et la présence sur Trip Advisor ne valident pas ce critère . Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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



## L'outil de communication

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

Oui       Non

Pas de Non mesuré possible. Tous supports autorisés sauf site internet/réseau social évalués par ailleurs Ex : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, carte de visite. L'établissement doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). La présence d'une carte visite permet de valider ce critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication ou si carte de visite. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. Tolérance sur les tarifs si présence des tarifs sur le site web . Si l'établissement est labellisé Tourisme & Handicap, Monument historique , la mention est présente. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication ou si carte de visite. En fonction de la localisation de l'établissement , les informations pertinentes sont présentées (ex: accès transport communs, localisation par rapport aux axes routier, à des équipements ou points d'attraction phare de la destination ). Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 29 - L'outil de communication est actualisé.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication . Classement, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion ou si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteurConstat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Stratégie de communication

### 33 - L'établissement fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle

Oui     Non

Pas de Non mesuré possible. Actions marketing sur les réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, presses locales, sponsoring, partenariat sportif/culturel, événements locaux , autres. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

### 34 - L'établissement fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle gérée par un de ses partenaires

Oui     Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : OT, partenaire territorial et national Qualité Tourisme (chaîne commerciale, association) . Les actions de l'OT et du Partenaire Qualité Tourisme (Campagne presse, radio, TV, participations à des salons,...) sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication



## 35 - BONUS : La présence numérique, les outils de communication et les actions communication traduisent une identification des cibles

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

## 36 - BONUS : La présence numérique, les outils de communication et les actions communication traduisent le positionnement marketing de la structure

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

# LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

## *La prise de ligne*

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

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## *Le traitement de la demande*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

A minima : nom, nombre de personnes, nombre de chambres, heure d'arrivée, tarif, durée de séjour. En cas d'ouverture non continue de la réception en journée, le client est informé spontanément. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non

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

## La reformulation et la confirmation de la demande

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non

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

## Le répondeur

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## La demande d'informations

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

Oui     Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : séjour en famille, présence d'un parking, présence d'un animal, etc. Le mail de confirmation de la réservation n'est pas pris en compte pour évaluer ce critère. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui     Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négativeConstat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

### *L'accès à l'établissement*

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non

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

### *Les abords de l'établissement et la signalétique*

**61 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.**

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

- Oui     Non

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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non

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

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

**68 - Le site dispose d'un parking privé.**

- Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**70 - Les extérieurs privatisés de l'établissement sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**71 - Les extérieurs privatisés de l'établissement sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**72 - Si présence d'extérieurs privatisés, l'ensemble est bien éclairé.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**73 - Les extérieurs privatisés et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Les affichages extérieurs

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**78 - A minima, il est affiché le panonceau classement hôtelier, les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'accessibilité de l'établissement, l'ensemble des moyens de paiement acceptés.**

Oui     Non

Pas de Non mesuré possible. Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**79 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

### *La prise en charge du client à l'arrivée*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non

Pas de Non mesuré possible. Cela peut être une aide au port des bagages pour une personne handicapée ou surchargée, ouvrir les portes aux enfants... La prise en charge est obligatoire en 4 étoiles. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### *La prise en charge du client durant le séjour*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Le départ du client

**95 - La facture du séjour est obtenue rapidement.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**100 - L'accueil, la prise en charge pendant le séjour et le départ peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.**

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## L'information à la clientèle

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

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## LES ESPACES COMMUNS

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non

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

**114 - La signalétique est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**118 - Les parties communes sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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



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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

## Le salon ou l'espace salon

### 123 - Il existe un salon ou un espace salon confortablement aménagé.

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

### 125 - Le mobilier est propre.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## Les sanitaires

### 127 - Les sanitaires sont bien équipés.

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**133 - L'ensemble des équipements des sanitaires fonctionne bien.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Les équipements de loisir

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Les services à la clientèle

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Point validé si mention sur le livret d'accueil ou accueil 24h/24 en réception. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## La prise en charge des enfants

**147 - Au moins 3 équipements pour enfants sont mis à la disposition du client**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## LA CHAMBRE

### La première impression générale

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**158 - La circulation dans la chambre est aisée.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**162 - Les revêtements muraux et les plafonds de la chambre sont en bon état.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## La literie

**167 - Le matelas est confortable.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**170 - Le lit est correctement fait.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**171 - Les autres éléments du lit sont propres.**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**172 - Les autres éléments du lit sont en bon état.**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

## Le mobilier

**174 - L'ensemble du mobilier de la chambre est propre.**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**175 - L'ensemble du mobilier de la chambre est en bon état.**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**176 - L'ensemble du mobilier de la chambre est pratique d'utilisation.**

- Oui    Non    Non Mesuré

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

## Les équipements

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

**180 - La chambre est bien équipée**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**181 - La chambre est bien éclairée**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

L'auditeur vérifie le bon fonctionnement de tous les équipements de la chambre. L'auditeur vérifie également que le positionnement de la télévision permet une vision confortable. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

*L'information à la clientèle dans la chambre*

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

**188 - L'ensemble des documents et supports est soigné.**

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

## LA SALLE DE BAINS

*La première impression générale*

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

**192 - La température est agréable.**

- Oui     Non     Non Mesuré

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

**193 - La température de la salle de bains est ajustable**

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

**195 - La salle de bains est suffisamment éclairée.**

- Oui     Non     Non Mesuré

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

**196 - Les revêtements de la salle de bains sont propres.**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

## Les équipements

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

**206 - La salle de bain est bien équipée**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

Exemples : douche à l'italienne, miroir grossissant, chauffe serviette mural, sèche-cheveux, boîte de mouchoirs, bonnet de douche. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

## Le linge de toilette

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré
- Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 211 - Le linge de toilette est en bon état.

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré
- Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## LES CHAMBRES SUPPLEMENTAIRES

### Chambre contrôlée n°1

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

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

#### 213 - La décoration est au goût du jour

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré
- Absence de décoration surannée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 214 - Les revêtements sont propres.

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré
- Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 215 - Les revêtements sont en bon état.

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré
- Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré
- Matelas, sommier, alèse... La présence d'un cheveu ne valide pas l'item. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré
- Matelas et sommiers confortables, alèses... Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 218 - Les revêtements de la salle de bains sont propres.

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré
- Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré
- Contrôle des sols, des murs et des plafonds. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

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

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

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

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré
- Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**Chambre contrôlée n°2**

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**225 - La décoration est au goût du jour**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**226 - Les revêtements sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**227 - Les revêtements sont en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**230 - Les revêtements de la salle de bains sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**Chambre contrôlée n°3**

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**237 - La décoration est au goût du jour**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**238 - Les revêtements sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**239 - Les revêtements sont en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**242 - Les revêtements de la salle de bains sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## Chambre contrôlée n°4

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**249 - La décoration est au goût du jour**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**250 - Les revêtements sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**251 - Les revêtements sont en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**254 - Les revêtements de la salle de bains sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## *Chambre contrôlée n°5*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**261 - La décoration est au goût du jour**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**262 - Les revêtements sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**263 - Les revêtements sont en bon état.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**266 - Les revêtements de la salle de bains sont propres.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## LE BAR (si existant).

### *Le bar*

**272 - L'établissement dispose d'un bar.**

Oui    Non

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**278 - Le mobilier du bar est propre.**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**279 - Le mobilier du bar est en bon état.**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

- Oui    Non

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

**285 - La carte du bar est soignée et attractive.**

- Oui    Non    Non Mesuré

Non mesuré si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni saturées). La carte donne envie de consommer. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

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

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

- Oui    Non    Non Mesuré

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

**290 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.**

- Oui    Non    Non Mesuré

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

**291 - La vaisselle est propre.**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**292 - La vaisselle est en bon état.**

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

**293 - Les boissons sont servies avec des amuse-bouches.**

Oui     Non     Non Mesuré

Toutes sortes d'accompagnement, boissons alcoolisées ou pas. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## LE PETIT DEJEUNER

### *La salle de petit déjeuner*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Le service du client

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**310 - L'accueil est cordial au petit déjeuner.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Les produits du petit déjeuner

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

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**318 - La présentation du petit déjeuner est attractive.**

Oui     Non

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

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

### *Le suivi de l'e-réputation*

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

- Oui     Non

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

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

- Oui     Non

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

**322 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs.**

- Oui     Non     Non Mesuré

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

**323 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.**

- Oui     Non     Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### *Le suivi de la satisfaction*

**324 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe.**

- Oui     Non

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

**325 - Les clients/visiteurs sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.**

- Oui     Non

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

**326 - L'outil de recueil de la satisfaction est accessible dans une langue étrangère.**

- Oui     Non

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

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

### *Le suivi des réclamations*

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

- Oui     Non

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

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

- Oui     Non     Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis



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

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 Ratrappable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 330 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT.L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. Contrôle documentaire. Non Ratrappable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

### *La sensibilisation*

#### 332 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

### *La prise en compte de l'environnement*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## Les aspects sociaux

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## La valorisation de la région

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**356 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**359 - Si un plan d'actions a été établi suite au pré-audit ou à l'audit précédent, celui-ci a été complété.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## REASSURANCE SANITAIRE

### *Information amont Covid-19*

**361 - Les mesures sanitaires sont précisées sur l'outil numérique pour informer les clients en amont de leur séjour/visite.**

Oui     Non

Assurer une communication claire sur l'ensemble des mesures de prévention contre le COVID-19 mises en place dans les structures sur le site internet de la structure ou présence sur un réseau social

**362 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites**

Oui     Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

**363 - Les réservations sont encouragées pour limiter l'affluence et gérer les flux de clients**

Oui     Non     Non Mesuré

Pour les LDV favoriser autant que possible la réservation à l'avance avec horodatage, afin de faciliter la gestion des flux d'entrées dans les sites. Non mesuré possible pour un OT ( réponse à distance à une demande), ou si l'affluence est très faible (Ex caveaux), etc...

**364 - Les principaux aménagements et restrictions de l'offre dûs à la mise en oeuvre des mesures sanitaires sont précisés sur l'outil numérique**

Oui     Non     Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

## Information sur site Covid-19

### 365 - Les heures d'arrivées sont échelonnées afin de limiter la présence de clients dans le local d'accueil

Oui     Non     Non Mesuré

### 366 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont affichées à l'entrée du site

Oui     Non     Non Mesuré

### 367 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont traduites

Oui     Non     Non Mesuré

Pictos autorisés

### 368 - Ces supports et la signalétique sont clairs, en bon état, visibles et positionnés aux endroits stratégiques du site.

Oui     Non     Non Mesuré

Affiches, écrans, signalétique...

### 369 - Le client est informé des mesures à respecter (affichage dans les chambres).

Oui     Non     Non Mesuré

Ex : Le nettoyage d'une chambre est limité au minimum durant le séjour d'un même (groupe de) client(s). Effectuer le ménage en l'absence des occupants, ou d'occupation minimale en cas d'impossibilité, en particulier pour les dortoirs

### 370 - Le client est invité à participer à certains actes.

Oui     Non     Non Mesuré

"ex : Mise des serviettes dans un contenant prévu à cet effet en chambre ou à l'extérieur ; ouverture de la fenêtre de chambre avant de la quitter; En cours de séjour, les clients doivent placer leur linge sale dans un sac hermétique à usage unique leur ayant été fourni préalablement, et de préférence le déposer à l'extérieur de la chambre devant leur porte sur une plage horaire fixée."

## Distanciation physique

### 371 - Lorsque cela est pertinent, notamment sur les lieux d'accueil (réception) des barrières physiques additionnelles sont installées (vitres, cloisons temporaires,...) pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel de la mise en place de toutes barrières physiques complémentaires.

### 372 - Les règles de distanciation physique au niveau du public sont rappelées et respectées tout au long du parcours client.

Oui     Non     Non Mesuré

Pour les hébergements ou la restauration, les parcs de loisir, si distanciation impossible à respecter ou risque de regroupement, alors le port du masque grand public est nécessaire. Pour les LDV, vérifier également passage en caisse, puis lors de sa déambulation dans le site

### 373 - Le nombre de personnes est limité dans chaque espace clos à l'instant t

Oui     Non     Non Mesuré

"Affichage de la capacité maximale dans les espaces à risque (sanitaires, ascenseurs, espaces exigu) et réguler l'accueil du public si besoin ; 4m<sup>2</sup> par rapport à la surface résiduelle pour calculer le nombre de clients et d'employés admis en simultané dans une pièce ou espace clos. Il s'agit d'un critère « universel » d'occupation maximale des espaces ouverts au public et en milieu de travail (« jauge ») de 4m<sup>2</sup> minimum par personne, ce qui doit permettre de garantir une distance minimale de 1 mètre autour d'une personne (dans toutes les directions). Cette règle permet d'éviter le risque de contact, notamment dans les lieux de circulation ou d'activité qui génèrent des flux de personnes. Exemple : commerce d'une superficie de 100m<sup>2</sup>. En considérant que les rayonnages représentent un encombrement de 40%, il reste 60% de surface résiduelle disponible pour les clients et le personnel. Pour 60m<sup>2</sup> de surface disponible, la jauge maximale de 4m<sup>2</sup> par personne permet d'accueillir dans le magasin 60/4= 15 personnes. Si l'encombrement est de 60%, cas plausible selon la configuration des lieux, une surface résiduelle d'un peu plus de 40m<sup>2</sup> permet d'accueillir jusqu'à 10 personnes. LDV : Adapter des jauge par salles/atraction afin de limiter la densité en respectant le principe de 4m<sup>2</sup> d'espace libre sans contact par personne. Pour les salles de spectacles, intercalage d'un siège vide entre 2 groupes"

## Gestes barrière client

### 374 - Du gel hydro alcoolique ou toute autre solution désinfectante est mise à disposition du public de façon visible dès l'entrée au sein de l'établissement

Oui     Non     Non Mesuré

Preuve visuelle de la mise en place des solutions désinfectantes + pertinence de leur localisation. Présence d'un mot d'information demandant au client de signaler la rupture de stock de gel hydroalcoolique ou équivalent (ex: fin du flacon,...). Pour les sorties nature, le gel est proposé au départ de la sortie

### 375 - Le mode de paiement sans contact est privilégié,

Oui     Non     Non Mesuré

Tout mode de paiement sans contact (pré-paiement, virement, cartes bancaires, téléphone..) est privilégié, pour cela une communication explicite est affichée ou des consignes orales sont formulées. Présence affichette

**376 - Les ventilateurs collectifs dans les espaces communs même extérieurs ne sont pas mis en marche**

Oui     Non     Non Mesuré

L'utilisation de climatiseurs est possible, en évitant de générer des flux d'air vers les personnes, sans recyclage de l'air, et en recherchant le filtre le plus performant sur le plan sanitaire. Il convient de maintenir une aération des espaces clos tout en évitant des flux d'air horizontaux dirigés vers les clients. Brumisateur collectif autorisé en terrasse.

**377 - Les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne sont pas mis à disposition du client**

Oui     Non     Non Mesuré

" Ex dans les hébergements : livres, jeux, journaux, dépliants réutilisables, stylos à l'accueil, ordinateurs en libre-service, etc.). Ex dans la restauration : livres, jeux, journaux, salières, etc (sauf éléments partagés au sein du même table : carafe, panière... ).Le sel ou le poivre peuvent être proposés en sachets unitaires . Ex : dans les Lieux de visite et OT : limiter au maximum les supports de médiation (numériques et papier) et audioguides susceptibles de passer de mains en mains ou, si leur maintien est prévu, prévoir de les désinfecter après chaque utilisation ; Dans les caveaux : ne pas toucher les cuves, les bouteilles, les crachoirs et ne pas manipuler inutilement les produits ou le mobilier. Inviter à consulter les informations que l'établissement leur met à disposition (affichettes, etc). Si l'établissement a l'habitude de demander aux clients de remplir un livre d'or ou un questionnaire, remplacer les supports papier par un questionnaire informatique à envoyer par mail."

## Gestes barrière client

**378 - Le personnel porte un masque**

Oui     Non     Non Mesuré

Dans tous les cas de risque de rupture des règles de distanciation physique sauf dispositif physique type pareflex à l'accueil par exemple. Restauration: port du masque obligatoire pour le service et pas de gants.

**379 - Le personnel chargé du nettoyage porte un masque .**

Oui     Non     Non Mesuré

Le personnel dédié aux activités administratives porte un masque grand public dans les parties communes.

**380 - Le personnel sensibilise à son arrivée la clientèle sur le besoin de minimiser ses déplacements au sein de l'hébergement**

Oui     Non     Non Mesuré

"Notamment dans les espaces intérieurs ainsi que le recours aux équipements collectifs (toilettes collectives si des toilettes individuelles sont disponibles, etc. ;"

**381 - Les personnes portent un masque grand public dans les espaces intérieurs, où il y a des possibilités de regroupement**

Oui     Non     Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus

**382 - Une zone de dépôse des clés/cartes et documents, est prévue**

Oui     Non     Non Mesuré

Effectuer un nettoyage désinfectant des clés ou badges avant et après chaque remise par le personnel ou un client.

**383 - La remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées**

Oui     Non     Non Mesuré

**384 - Les conditions de départ avec les clients sont vus par téléphone ou par e-mail**

Oui     Non     Non Mesuré

Les documents indispensables au départ sont prévus en amont et sont si possible envoyés de façon dématérialisée.

**385 - Une heure de départ à respecter est fixée afin d'échelonner les heures de départ pour limiter le nombre de clients à la réception,**

Oui     Non     Non Mesuré

**386 - Les clients n'ont pas accès à la bagagerie**

Oui     Non     Non Mesuré

Si le service est supprimé, les clients en sont informés en amont. Le service de consigne est suspendu

**387 - La remise de la facture et la signature dématérialisées sont privilégiées**

Oui     Non     Non Mesuré

**388 - Les personnes portent, dans les espaces intérieurs, un masque grand public dans les espaces où il y a des possibilités de regroupement**

Oui     Non     Non Mesuré

Toute personne de onze ans ou plus

## Gestion des flux

### 389 - Un plan de circulation pour limiter les croisements et respecter les distances de sécurité, est établi et matérialisé, en fonction de la taille de l'établissement

Oui     Non     Non Mesuré

Des plans de circulation doivent ainsi être mis en œuvre pour garantir le respect de la distanciation physique minimale, que ce soit dans des lieux clos et exigus ou dans des espaces ouverts, mais sous une forme incitative plus que contraignante (fluidifier plutôt que ralentir). Inciter le public à privilégier les escaliers aux ascenseurs lorsque cela est possible. Non mesuré possible pour les petites surfaces déportant leur accès à l'extérieur.

## Respect des consignes

### 390 - Le personnel de l'établissement s'assure que les règles et les bonnes pratiques définies sont bien respectées par les clients

Oui     Non     Non Mesuré

En cas de non respect, le personnel rappelle les consignes aux personnes concernées et s'assurent de leur bonne application avec bienveillance et pédagogie. Pour les LDV, si la visite est libre, poster du personnel sur le parcours pour veiller au respect des consignes par les visiteurs, lorsque cela est possible.

## Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité

### 391 - Le fonctionnement des fontaines à eau, les machines à cafés, distributeurs de boissons, équipements libres service destinées au public est suspendu de préférence

Oui     Non     Non Mesuré

Les mini-bars sont temporairement suspendus de préférence

### 392 - Les activités ou les espaces qui ne pourraient pas faire l'objet de mesures de prévention sont suspendus/fermés temporairement

Oui     Non     Non Mesuré

Ex : (banquettes et fauteuils dans les lobbies et accueils, aire de jeux pour enfants dans les hôtels, salles communes exigües, etc.). Pour les parcs d'attraction retrait des mascottes du site lorsque aucune solution ne permet de respecter les distances de sécurité.

## Restauration

### 393 - La distance minimale entre les tables (au moins 1 mètre), est respectée

Oui     Non     Non Mesuré

Une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble, sauf si une paroi fixe ou amovible assure une séparation physique (ex. les restaurants avec banquettes). Les tables partagées par des clients qui ne sont pas venus ensemble sont à éviter.

### 394 - Les clients rentrent un par un ou par groupe dans la limite de 10. À défaut, une distance d'un mètre entre les clients à l'accueil, est matérialisée par tout moyen

Oui     Non     Non Mesuré

Sauf groupe dans la limite de 10

### 395 - La taille maximale d'un groupe est de 10 personnes

Oui     Non     Non Mesuré

### 396 - Les personnes portent, au sein de l'établissement, un masque grand public mis à l'entrée, pendant les déplacements et à la sortie de l'établissement.

Oui     Non     Non Mesuré

### 397 - Les menus sont présentés sur ardoise, support jetable, support nettoyable recyclé, QR code ou oralement pour éviter tout contact

Oui     Non     Non Mesuré

"Les menus seront présentés dans la mesure du possible sur ardoise ou oralement pour éviter tout contact; dans le cas de l'utilisation d'un menu papier le client utilisera du gel hydro alcoolique pour se désinfecter les mains."

### 398 - Les personnes accueillies ont une place assise

Oui     Non     Non Mesuré

Eviter de demander aux clients de changer de place ou de se déplacer en cours de service.

### 399 - Les buffets sont repensés pour respecter les règles de distanciation sociale et éviter les déplacements

Oui     Non     Non Mesuré

Le buffet en libre service est interdit. Le service est réalisé par du personnel de l'établissement ou les ustensiles utilisés par le client sont individualisés.

**400 - Le paiement à table est privilégié (et non à l'accueil pour éviter les déplacements)**

Oui     Non     Non Mesuré

**401 - Les vestiaires client sont temporairement fermés, de préférence.**

Oui     Non     Non Mesuré

**402 - Les emplacements des tables sont organisés pour maintenir la distance de sécurité de 1 m (entre les clients et le personnel)**

Oui     Non     Non Mesuré

Rappel : Une distance minimale d'un mètre est garantie entre les tables occupées par chaque personne ou groupe de personnes venant ensemble ou ayant réservé ensemble, sauf si une paroi fixe ou amovible assure une séparation physique.

**403 - Le placement des clients est organisé de façon rapide afin d'éviter tout attroupement et file d'attente,**

Oui     Non     Non Mesuré

**404 - Le service est organisé de manière à espacer les départs des différentes tables,**

Oui     Non     Non Mesuré

## *Adaptation de l'espace piscine*

**405 - La fréquentation maximale de la piscine est limitée à 1 personne pour 4m² de surface ouverte au public**

Oui     Non     Non Mesuré

Y compris bassins, pelouses, plage (les surfaces à prendre en compte sont celles accessibles au public hors hall, vestiaires douches et sanitaires)

**406 - Organiser l'entrée avec marquage au sol pour respecter les règles de distanciation et si possible sens de circulation pour éviter que les entrants se croisent avec les sortants.**

Oui     Non     Non Mesuré

**407 - A l'entrée sont affichées les gestes barrières, les règles de distanciation, et les restrictions d'accès (habituelles + troubles respiratoires et digestifs)**

Oui     Non     Non Mesuré

**408 - Dans les sanitaires et près des bassins les gestes barrières et les règles de distanciation sont affichées**

Oui     Non     Non Mesuré

**409 - Les mobiliers type transats sont réduits ou supprimés (si désinfection trop difficile) afin de respecter la distanciation sociale et de faciliter le nettoyage des plages du bassin.**

Oui     Non     Non Mesuré

**410 - Mise à disposition de gel et produits désinfectants dans les vestiaires.**

Oui     Non     Non Mesuré

**411 - Fermer les vestiaires collectifs.**

Oui     Non     Non Mesuré

**412 - Supprimer le prêt de matériel/jeux aux baigneurs.**

Oui     Non     Non Mesuré

**413 - Supprimer sèche-cheveux et sèche-mains à air pulsé**

Oui     Non     Non Mesuré

**414 - Afficher le protocole de nettoyage et désinfection : produits utilisés, fiche horodatée signée par le collaborateur.**

Oui     Non     Non Mesuré

**415 - Dans les pataugeoires, recommander le port du maillot-couche.**

Oui     Non     Non Mesuré

## Règles d'hygiène

### 416 - Les règles d'hygiène habituelles sont renforcées.

Oui       Non

Elles se traduisent par un plan de nettoyage adapté à la prévention du risque COVID 19 et des procédures spécifiques pour le nettoyage du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements (une température adaptée + utilisation des produits de nettoyage et de désinfection préconisés chapitre 7 du Protocole national de déconfinement) et une adaption de l'organisation du nettoyage conformément aux fiches métier du ministère du travail (femme de chambre, cuisine, service en salle) +fréquence lavage de main définie +port masque charlotte en cuisine. Il convient de réaliser un nettoyage par détergent au minimum quotidien des sols et une désinfection pluriquotidienne des surfaces les plus fréquemment touchées par les personnes. Une attention particulière doit être accordée aux toilettes, en prévoyant un nettoyage/désinfection adéquat de ceux-ci (avec mise à disposition de savon, de serviettes à usage unique et d'une poubelle à régulièrement vider). Caveaux : Nettoyer et désinfecter régulièrement en particulier le comptoir, les tables, les crachoirs, les verres utilisés pour le service (eau chaude 60 °C mini et détergent classique, cycle long de lavage)

### 417 - Un plan de nettoyage avec périodicité est suivi et établi

Oui       Non

Le plan précise la fréquence de nettoyage qui est supérieure à la moyenne : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, ...). Pour nettoyer les surfaces, il conviendra d'utiliser des produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants. Outre son activité de dégraissage des surfaces, le tensioactif va également dégrader les lipides de l'enveloppe du virus SRAS-CoV-2 et ainsi l'inactiver. Ces produits de nettoyage pourront donc être utilisés pour l'entretien quotidien des locaux après le retour de personnels.

### 418 - Des actions spécifiques de désinfection sont programmées avec des modalités qui dépendent de la fréquence et de l'utilisation des objets potentiellement contaminés (les poignées de portes, les boutons d'ascenseurs, les casques audios, les lunettes 3D, audioguides, tablettes, tourniquets ...)

Oui       Non

Ex LDV : mettre en place un nettoyage renforcé des espaces d'accueil, des boutiques, des sanitaires, des ateliers, avec traçage, des supports de médiation susceptibles d'être touchés, des audioguides s'ils sont maintenus par le passage d'un spray adapté avec un papier type essuie-tout ou des lingettes qui permettent de détruire les bactéries et les virus . Des actions spécifiques de désinfection sont programmées. Pour les sorties nature : proposer du matériel d'observation en désinfectant avant chaque utilisation et/ou Plastifier les documents papiers qui seront nettoyés après chaque sortie (qui seront mis dans un sac plastique jusqu'au prochaine désinfections. VTC : Désinfection du véhicule après chaque course/ désinfection approfondie après chaque course.

### 419 - Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les flux entrants (blanchisserie, produits alimentaires ...) et de façon générale l'ensemble des produits livrés à l'établissement .

Oui       Non

Instructions spécifiques transmises au personnel Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel

### 420 - Les mesures sont en place pour éviter toute contamination par les flux sortants (linge, gestion de déchets ..) afin de limiter tout risque de contamination croisée.

Oui       Non

Instructions spécifiques transmises au personnel. Constat visuel de l'application des consignes renforcées en temps réel

## Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs

### 421 - La fréquentation instantanée du sanitaire collectif est limitée ( 1 personne par équipement sanitaire : WC, douche...) et l'affichage est présent à l'entrée du sanitaire.

Oui       Non       Non Mesuré

### 422 - Les équipements ne permettant pas de préserver la distanciation sociale sont condamnés totalement ou en partie (ex : 1/2 urinoirs contigus)

Oui       Non       Non Mesuré

### 423 - Les clients peuvent se laver les mains avant l'entrée des sanitaires (ou gel)

Oui       Non       Non Mesuré

Les sanitaires non indispensables peuvent être condamnés ( ex: OT)

### 424 - Les consignes sont affichées à l'entrée et à l'intérieur du sanitaire sur les règles

Oui       Non       Non Mesuré

"Pour le bien de tous, merci de vous laver les mains au savon. Portez votre masque lors de vos déplacements dans les couloirs et espaces communs du sanitaire. Merci de respecter les gestes barrière. Ne stationnez pas dans les couloirs du sanitaire ; patientez à l'extérieur en faisant la queue et en respectant la distanciation sociale. "

### 425 - Les procédures de nettoyage détaillant le mode opératoire de désinfection et la fréquence des nettoyages sont affichées.

Oui       Non       Non Mesuré

L'augmentation de la fréquence du nettoyage est rappelée. Se reporter aux protocoles par filière et au chapitre 8 du protocole national de déconfinement.

## *Engagement de la direction*

### **426 - La direction nomme un référent «protocole sanitaire»**

Oui       Non

La direction nomme un référent «protocole sanitaire» qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de chaque établissement. Il s'assure de la retranscription opérationnelle du plan de sécurité sanitaire COVID-19, supervise au quotidien la bonne application des mesures, traite de la gestion des aléas.

### **427 - La direction a pris connaissance du protocole national de déconfinement pour assurer la sécurité et la santé des salariés, des fiches métiers du ministère du Travail applicables à son activité , du protocole de sa filière rédigé par son OP.**

Oui       Non

### **428 - La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19**

Oui       Non

"Présence des équipements de prévention et de protection et gestion des stocks (masques, gants, charlottes...); Organisation de réunion d'équipe quotidienne ou régulière pour la gestion de la situation sanitaire, à partir d'un volume de salariés à définir. La fréquence des réunions est adaptée aux éventuelles rotations d'équipes."

### **429 - Les actions correctives suite aux remontées d'équipe et aux retours clients sont mises en place**

Oui       Non

## *Communication des règles au personnel*

### **430 - Les règles et bonnes pratiques sont affichées pour le personnel**

Oui       Non

Rappel du socle de déconfinement+ affichage plan de circulation+ affichage procédure nettoyage + plan de désinfection, des plannings d'arrivée+gestion procédure livraison+ gestion salle repos/ vestiaires. Renvoi fiches ministère travail +Protocole national de déconfinement +protocoles par filière.

### **431 - Les analyses de risques réglementaires sur la santé sécurité du personnel sont mises à jour pour intégrer le risque Covid-19 .**

Oui       Non

Mise à jour DUERP.

### **432 - Le personnel est sensibilisé et formé aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire**

Oui       Non

Utilisation de E learning génériques et/ou sensibilisation...Des formations complémentaires propres à chaque établissement pourront effectuées en complément

## *Gestion des cas suspects et avérés*

### **433 - Le référent sanitaire connaît la procédure en cas de contamination.**

Oui       Non

Rappel : protocole national de déconfinement Chapitre VI – Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés