

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

Informations Établissement

Etablissement audité	Restaurant (DOCID:110943)
Adresse	75000 PARIS Ile-de-France
Responsable de l'établissement	
Filière	Restaurant
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises

Informations Audit

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

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

Audit Complet

PROMOTION ET COMMUNICATION

La promotion

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

3 - L'établissement est présent sur les réseaux sociaux

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

L'outil de communication

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

9 - Cet outil contient les informations suivantes : une information sur le type de restauration, les spécialités, les moyens de paiement acceptés, l'accueil des personnes en situation de handicap

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication ou carte visite. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. Si l'établissement est labellisé Tourisme & Handicap la mention est présente sur le support de communication. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

11 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le site internet

15 - L'établissement possède un site internet dédié.

Oui Non

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

16 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

21 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

23 - Le site internet 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

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - noter Non mesuré si non vérifié. 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

25 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui Non Non Mesuré

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

26 - L'établissement informe ses clients par mail, sur son site internet ou/et par les réseaux sociaux de ses nouveaux équipements, des nouveaux menus, des repas de fêtes, animationsetc.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

27 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. La présence d'un lien vers le dispositif Qualité Territoriale ne valide pas le critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La prise de ligne

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le traitement de la demande

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Questions à poser : les horaires, animaux acceptés, présence d'un 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

37 - 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

38 - 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

39 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

La demande d'informations

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

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

43 - Suite à un échange téléphonique, l'auditeur fait une demande d'informations par mail et la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.

Oui Non Non Mesuré

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

44 - Suite à un échange téléphonique, l'auditeur fait une demande d'informations par mail, 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

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

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

Les abords de l'établissement et la signalétique

46 - 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. Non mesuré pour les restaurants de plage. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

47 - 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

48 - 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

49 - 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

50 - 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. Pas de Non mesuré possible. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

51 - Les enseignes et la signalétique privée sous la responsabilité du site (si existante) sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

52 - Les enseignes et la signalétique privée sous la responsabilité du site (si existantes) sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

53 - Les enseignes et la signalétique privée sous la responsabilité du site (si existantes) sont harmonieuses.

Oui Non Non Mesuré

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

54 - 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)

55 - 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

56 - 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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

61 - 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

62 - 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

63 - 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

64 - 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

65 - A minima, il est affiché les prix, les horaires et les périodes d'ouverture du restaurant, l'ensemble des moyens de paiement acceptés, les cartes et les menus.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Pour les restaurants de plage, les prix des prestations complémentaires ont indiqués. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

66 - 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

67 - Le support extérieur est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

68 - Le support extérieur est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

A minima : Menus, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Les informations à traduire sont : température de l'eau et de l'air, 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

L'accueil du client au restaurant

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

73 - 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

74 - 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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les cartes et les menus

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

Oui Non Non Mesuré

Tous les supports sont acceptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus- indiquer Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

La prise de commande

91 - La prise de commande est rapide et complète.

Oui Non Non Mesuré

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

92 - La prise de commande est agréable

Oui Non Non Mesuré

Sourire, ton aimable. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le service du client

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

Oui Non Non Mesuré

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

97 - Le serveur est attentif au bon déroulement du repas

Oui Non Non Mesuré

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

98 - Les couverts sont adaptés aux plats choisis

Oui Non Non Mesuré

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

99 - Les couverts sont changés à chaque plat

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

101 - L'attente entre les plats est gérée.

Oui Non Non Mesuré

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

102 - Le service de la boisson est adapté.

Oui Non Non Mesuré

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

103 - Le service est assuré avec professionnalisme

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le départ du client

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

Oui Non Non Mesuré

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

108 - BONUS - L'établissement propose un gourmet bag

Oui Non Non Mesuré

Bonus. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

109 - La facture est conforme aux prestations consommées, présentée sur un support et complète.

Oui Non Non Mesuré

A minima dresse, TVA, prix TTC, SIRET. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

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

111 - 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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

LA SALLE DE RESTAURANT

L'aspect général de la salle de restaurant

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La mise en place de la table au restaurant

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

127 - Le nappage et les serviettes sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

128 - Le nappage et les serviettes sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

LES PRODUITS DE LA TABLE

Le service de l'apéritif

131 - "BONUS - Un professionnel de l'établissement est ""maître-restaurateur"", les produits proposés correspondent au cahier des charges du titre"

Oui Non Non Mesuré

Bonus. Ne pas pénaliser. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

133 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.

Oui Non Non Mesuré

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

134 - Le service de l'apéritif intervient rapidement après la prise de commande et est débarrassé avant le service du premier plat

Oui Non Non Mesuré

Moins de 5 minutes. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

135 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

L'entrée

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

138 - L'entrée est servie à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'entrée consommée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

139 - L'entrée est savoureuse.

Oui Non Non Mesuré

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

Le plat principal

140 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Oui Non Non Mesuré

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

141 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.

Oui Non Non Mesuré

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

142 - Le plat est servi à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

143 - Le plat est savoureux.

Oui Non Non Mesuré

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

Le fromage, le dessert

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La boisson chaude en fin de repas

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

150 - Le café est servi avec un accompagnement.

Oui Non Non Mesuré

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

LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

Le hall d'accueil et les espaces communs (si existant(s) et distinct(s) de la salle de restaurant)

151 - L'aspect général de l'espace d'accueil et des espaces communs est accueillant.

Oui Non Non Mesuré

Le hall d'accueil et les espaces communs (si existant(s) et distinct(s) de la salle de restaurant). 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

152 - La décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil et des espaces communs sont harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

Le hall d'accueil et les espaces communs (si existant(s) et distinct(s) de la salle de restaurant). Impression générale sur l'espace d'accueil. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

153 - l'espace d'accueil et les espaces communs sont propres.

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

154 - l'espace d'accueil et les espaces communs sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

Les sanitaires

155 - 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

156 - 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

157 - Les équipements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

158 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

159 - 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

160 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les services à la clientèle

163 - 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

164 - Une connexion WIFI gratuite est disponible.

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

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

Oui Non Non Mesuré

Exemples : fax, un porte-manteau/vestiaire, 1 moyen de communication, prêt d'un parapluie, un espace de jeux pour les enfants, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

L'information à la clientèle

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Mise à disposition des menus ou cartes de jour, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

167 - Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Support indifférent (carte, affichage...). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, point validé. Affichage à minima de la carte du restaurant, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

170 - BONUS - Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - indiquer Non mesuré si non vérifié. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

La prise en charge des enfants

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

Oui Non Non Mesuré

La possibilité de choisir des plats à la carte doit être mentionnée sur la carte. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Set de table à colorier, crayons, livre ou jeux à disposition, etc. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

174 - 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

175 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

LE BAR (si existant)

L'espace de bar (si existant et distinct de la salle de restaurant)

177 - L'établissement dispose d'un bar.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

178 - L'ambiance du bar est accueillante.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace 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

179 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Oui Non Non Mesuré

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

180 - Les revêtements et les équipements sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

181 - Les revêtements et les équipements sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

182 - Le mobilier du bar est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

183 - Le mobilier du bar est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

L'offre de bar

186 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - indiquer Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

189 - 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 abimées, non surchargées ni raturées). La carte donne envie de consommer. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Le service du client au bar

190 - 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

191 - 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

192 - 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

193 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.

Oui Non Non Mesuré

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

194 - La vaisselle est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

195 - La vaisselle est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui Non Non Mesuré

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

197 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

198 - 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

199 - 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 SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : Tripadvisor, L'internaute, Trivago, Michelin, lafourchette.com etc. et l'interroge sur le contenu du dernier commentaire. . Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

201 - L'établissement a mis en place un système d'alerte pour être informé des avis de consommateurs.

Oui Non Non Mesuré

Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur demande à consulter les réponses formulées. . Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Le suivi des questionnaires de satisfaction

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

Oui Non

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

205 - Le questionnaire de satisfaction est joint avec la note ou il est à disposition dans un lieu de passage de l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

Item validé si le questionnaire de satisfaction est validé par un QR code et/ou si questionnaire en ligne et/ou si présence d'un affichage indiquant l'existence du questionnaire de satisfaction ou du module d'écoute client DGE valide le critère. La mise en place du questionnaire papier au moment du débriefing ne valide pas le critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

206 - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

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

207 - BONUS - Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

208 - L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.

Oui Non Non Mesuré

L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

209 - Les questionnaires et les enquêtes de satisfaction sont archivés.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si la gestion est centralisée par le Partenaire. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le Partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Le suivi des réclamations

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations, sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. . Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

212 - L'établissement archive l'ensemble des réclamations dans un classeur dédié avec un tableau de suivi.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

213 - L'établissement dispose d'un courrier type de prise en compte d'une réclamation

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ce courrier type permet de répondre immédiatement à une réclamation formulée par mail et laisse le temps de faire les recherches si nécessaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

215 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Analyse de l'écoute client

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

Oui Non

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

217 - L'écoute client est analysée.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, les audits qualité, etc. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

218 - 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). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

219 - 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). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

La prise en compte de l'environnement

220 - 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. Constat Visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

221 - 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. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

222 - 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. Constat visuel / sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

223 - 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). Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

224 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

225 - 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, contrôle automatique du chauffage/climatisation, isolation performante (mise en place de double vitrage), réducteurs de débit sur les robinets, chasses d'eau à double débit, arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes, utilisation de piles rechargeables. . Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

Les aspects sociaux

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

Oui Non Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Cet item est validé si le prestataire est labellisé 'tourisme et handicap' pour au moins deux handicaps. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

227 - BONUS - L'établissement est labellisé pour Tourisme et Handicap pour deux handicaps.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Ne pas pénaliser si non vérifié. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. . Famille Qualité de la prestation

La valorisation de la région

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

Oui Non Non Mesuré

Miel, confiture, charcuterie, fromage d'un producteur local, vins, alcool, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

234 - Si existant, le site alimente le système d'information touristique local.

Oui Non Non Mesuré

Dans le cadre de démarches territoriales uniquement. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Dispositions de management (si plus de 5 employés)

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

Oui Non Non Mesuré

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

238 - Le personnel est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

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

239 - Le manager 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

240 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

243 - Un plan de nettoyage et de maintenance est mis en œuvre dans l'établissement

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si non vérifié. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation