

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

Informations Établissement

Etablissement audité	Hôtel (DOCID:110948)
Adresse	75000 PARIS Ile-de-France
Responsable de l'établissement	
Filière	Hôtel
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises

Informations Audit

Cabinet d'audit	
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 Non mesuré possible. Campagne presse, radio, TV, sites Internet, réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, autres. Les actions du DQT sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. . 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 DQT sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. . 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 mais une page facebook acceptée). 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 outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

11 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication. Tarifs, nouveau classement, absence de référence à l'ancien classement si hôtel non classé, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication. 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 réponse négative. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le site internet

15 - L'établissement possède un site internet dédié.

Oui Non

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

16 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Recherche sur un moteur de recherche avec les mots clés : nom de l'hôtel, ville. Tolérance sur les résultats en fonction de la taille de la ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

19 - Le site internet contient les informations suivantes : la catégorie hôtelière, le confort des chambres, l'accueil des personnes en situation de handicap, le type de restauration, 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 ANCV. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si l'établissement n'est pas ouvert 365 jours par an. Si l'établissement est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. 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, nouveau classement pour les hôtels concernés, absence de référence à l'ancien classement si non classé, périodes d'ouverture, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Réservation possible par le biais de la chaîne à laquelle est éventuellement affilié l'établissement. Non validé si réservation via les OTA (Online Travel Agency). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

26 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

29 - 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

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

30 - 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

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

Oui Non

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

32 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le traitement de la demande

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Exemples de questions à poser : présence d'un restaurant 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

36 - 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

37 - 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

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

Oui Non

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

La reformulation et la confirmation de la demande

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

42 - La confirmation de la réservation est complète.

Oui Non Non Mesuré

A minima : nombre 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

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

Oui Non

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

Le répondeur

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

La demande d'informations

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : séjour en famille, présence d'un parking, présence d'un animal, 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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

L'accès à l'établissement

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

Oui Non Non Mesuré

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

53 - L'établissement est facile à trouver.

Oui Non

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

Les abords de l'établissement et la signalétique

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

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

61 - Le site dispose d'un parking privé.

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les affichages extérieurs

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

Oui Non Non Mesuré

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

71 - A minima, il est affiché le panneau classement 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

72 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

Oui Non Non Mesuré

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

73 - Le support extérieur est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

74 - 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

75 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

La prise en charge du client à l'arrivée

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

81 - La prise en charge du client 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

83 - 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

84 - 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

85 - 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

86 - 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

87 - 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

88 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

91 - Le client est remercié pour son règlement.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

93 - L'accueil, la prise en charge 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

94 - 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

95 - 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

96 - 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 Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

99 - Les affichages 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

100 - 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

101 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

103 - Le hall réception est bien ordonné.

Oui Non Non Mesuré

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

104 - Le hall réception est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

105 - Le hall réception est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

107 - La signalétique 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

108 - 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

109 - 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

110 - 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

111 - Les parties communes sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

113 - Les parties communes ne sont pas encombrées.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

115 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

118 - Le mobilier est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

119 - Le mobilier est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

Les sanitaires

120 - Les sanitaires sont bien équipés.

Oui Non Non Mesuré

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

121 - L'aspect général des sanitaires est accueillant.

Oui Non Non Mesuré

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

122 - Les équipements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

123 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les équipements de loisir*

128 - 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

Les équipements de loisir

129 - 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

130 - 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

131 - 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

132 - 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

133 - 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

134 - 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

135 - 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

136 - 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

137 - 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

138 - 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

139 - 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

140 - 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

141 - 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

142 - 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

143 - 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

144 - 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

145 - 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

146 - 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

147 - 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

148 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

151 - La circulation dans la chambre est aisée.

Oui Non Non Mesuré

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

152 - Les sols de la chambre sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

153 - 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

154 - 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

155 - 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

156 - 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

157 - 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

158 - 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

159 - L'occultation est efficace.

Oui Non Non Mesuré

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

La literie

160 - 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

161 - 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

162 - 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

163 - 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

164 - 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

165 - 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

166 - 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

167 - 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

168 - 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

169 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

171 - 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

172 - Un accès Internet gratuit est proposé dans la chambre.

Oui Non Non Mesuré

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

173 - 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 manquant. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

174 - 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 manquant. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Confort Propreté

175 - 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

176 - 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

177 - 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

178 - "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

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

Oui Non Non Mesuré

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

180 - 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

181 - 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

182 - 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

183 - 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

184 - 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

185 - La température est agréable.

Oui Non Non Mesuré

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

186 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

188 - 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

189 - 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

190 - 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

191 - 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

192 - 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

193 - 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

194 - 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

195 - 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

196 - 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

197 - 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

198 - 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

199 - 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

200 - 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

201 - 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

202 - 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

203 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

204 - 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

205 - 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

206 - 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

207 - 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

208 - 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

209 - 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

210 - 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

211 - 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

212 - 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

213 - 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

214 - 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

215 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

216 - 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

217 - 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

218 - 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

219 - 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

220 - 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

221 - 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

222 - 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

223 - 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

224 - 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

225 - 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

226 - 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

227 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

228 - 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

229 - 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

230 - 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

231 - 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

232 - 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

233 - 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

234 - 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

235 - 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

236 - 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

237 - 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

238 - 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

239 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

240 - 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

241 - 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

242 - 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

243 - 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

244 - 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

245 - 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

246 - 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

247 - 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

248 - 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

249 - 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

250 - 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

251 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

252 - 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

253 - 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

254 - 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

255 - 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

256 - 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

257 - 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

258 - 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

259 - 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

260 - 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

261 - 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

262 - 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

263 - Le linge de toilette est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

264 - 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

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

266 - 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

267 - 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

268 - 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

269 - 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

270 - 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

271 - 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

272 - 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

273 - 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

274 - 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

275 - 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

276 - La carte de bar est traduite.

Oui Non Non Mesuré

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

L'espace de bar

277 - 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

Le bar

278 - La carte du bar est soignée et attractive.

Oui Non Non Mesuré

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

279 - 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

280 - 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

281 - 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

282 - 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

283 - 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

284 - 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

285 - 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

286 - 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

287 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

288 - 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

289 - 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

290 - 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

291 - 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

292 - 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

293 - 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

294 - 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

295 - 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

296 - 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

297 - 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

298 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le service du client

300 - 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

301 - 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

302 - 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

303 - 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

304 - 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

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

Oui Non

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

306 - 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

307 - 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

308 - 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

309 - 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

310 - 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

311 - 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

312 - 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

313 - 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, Booking, etc.) et l'interroge sur le contenu du dernier commentaire. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

314 - 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

315 - 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

316 - 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

317 - 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

318 - 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 noté Non mesuré si adhésion. 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. La mise en place du questionnaire au moment du débriefing ne valide pas le critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible. 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le suivi des réclamations

324 - 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

325 - 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

326 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

328 - 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

329 - 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

330 - L'écoute client est analysée

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible en cas d'adhésion. 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

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

Oui Non Non Mesuré

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. 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 Ecolabellisé Constat visuel. Rattrapable. 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 Ecolabellisé Constat visuel. Rattrapable. 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 Ecolabellisé Constat visuel. Non Rattrapable. 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. Rattrapable. 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 / ecolabellisée, suivi et analyse des consommations d'eau et d'énergie, présence de double vitrage, robinets équipés de mitigeurs et de réducteurs de débit ou de cellule, présence de chasses d'eau à double volume, etc. Validé si Ecolabellisé Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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. Rattrapable. 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 Rattrapable. 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 économe du linge sur les longs séjours. Validé si EcolabelliséConstat visuel. Non Rattrapable. 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 Rattrapable. 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

Dispositions de management (si plus de 5 employés)

351 - 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

352 - 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

353 - 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

354 - 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. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

355 - 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

356 - 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

357 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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