

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

Informations Établissement

Etablissement audité	Café bar brasserie (DOCID:110949)
Adresse	75000 PARIS Ile-de-France
Responsable de l'établissement	
Filière	Café bar brasserie
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises

Informations Audit

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

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite

Points forts

Points faibles

PROMOTION ET COMMUNICATION

La promotion

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

3 - L'établissement est présent sur les réseaux sociaux

Oui Non Non Mesuré

Bonus- Noté Non mesuré si non vérifié. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

L'outil de communication

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

Oui Non

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

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. Si carte de visite, point à mesurer.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

9 - Cet outil contient les informations suivantes : une information sur le type de restauration, les spécialités et les moyens de paiement acceptés.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication ou carte visite. Le site internet ne permet pas de valider ce critère.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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 ou carte visite. Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

11 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

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

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 ou carte visite. L'anglais n'est pas impérativement la langue traduite.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le site internet

15 - L'établissement possède un site internet dédié (site individuel ou site partagé).

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'établissement doit être à l'initiative de la création du site internet (par exemple, la présence sur le site internet de l'OT ne valide pas le critère). Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, on mesure le site internet propre à l'établissement.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9

16 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

21 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Une tolérance est accordée pour les menus et plats non traduits.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

24 - 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"" . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3"

25 - L'établissement informe ses clients par mail ou/et sur son site internet des animations, concerts, des repas de fêtes, etc.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La prise de ligne

29 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

""Restaurant X...., bonjour"". Non mesuré si absence de réponse.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3"

31 - 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

Le traitement de la demande

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Questions à poser pour les bars : Est-ce que vous retransmettez les matchs, est-ce que vous faites une petite restauration, 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré pour les bars. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

34 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré pour les bars.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

36 - 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

Le répondeur

37 - 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

Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un n° de portable, point mesuré.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

Si renvoi sur un portable et message sur portable, point mesuré.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

40 - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

La demande d'informations

41 - 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 : Réservation de groupe... A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

42 - 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. 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 1

43 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

L'accès à l'établissement

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

Oui Non Non Mesuré

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

47 - L'établissement est facile à trouver.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. A partir des indications fournies en amont, et/ou un plan d'accès est envoyé, l'auditeur note son accès, l'auditeur note son accès.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Les abords de l'établissement et la signalétique

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non

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

51 - Les enseignes sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

52 - Les enseignes sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible sauf si bâtiment classé.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

La terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)

55 - 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

56 - 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

57 - 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

58 - 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

59 - Si existante, les revêtements de la terrasse sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Une patio, une cour intérieure, un jardiner, etc. peuvent être considérés comme des terrasses dès lors que du mobilier (chaises et table) est présent. Contrôle du sol, des éléments de séparations (murets, claustra, jardinières, etc.) et de la couverture de la terrasse (si existante).. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

60 - Si existante, les revêtements de la terrasse sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Une patio, une cour intérieure, un jardiner, etc. peuvent être considérés comme des terrasses dès lors que du mobilier (chaises et table) est présent. Contrôle du sol, des éléments de séparations (murets, claustra, jardinières, etc.) et de la couverture de la terrasse (si existante).. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

61 - Si existante, le mobilier de la terrasse est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Une patio, une cour intérieure, un jardinier, etc. peuvent être considérés comme des terrasses dès lors que du mobilier (chaises et table) est présent. Contrôle de la couverture de la terrasse si existante.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

62 - Si existante, le mobilier de la terrasse est 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les affichages extérieurs

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

66 - 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...). Drapeaux sur le porte menu accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

67 - Le support extérieur est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

68 - Le support extérieur est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

A minima : Menus, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

Les affichages extérieurs

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Menus, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE DE COMMANDE - LE SERVICE - LE DEPART

L'accueil du client

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

73 - 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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Le fait de saluer spontanément le client concerne l'ensemble de l'équipe.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si non observé. Réactivité par rapport à la clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, clientèle étrangère, clientèle allergène, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

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

78 - La remise des cartes ou la présentation du support est effectuée rapidement. La remise des cartes s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités...

Oui Non Non Mesuré

Moins de 5 minutes sauf affluence exceptionnelle. Les plats en rupture sont annoncés spontanément, ainsi que les solutions alternatives. Item validé si les cartes sont présentes sur table.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Les cartes et les menus

79 - Présence d' une carte des boissons

Oui Non Non Mesuré

Tous les supports sont acceptés. Carte commune boissons et offre de restauration acceptée. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

80 - Présence d' une carte de l'offre restauration (traditionnelle ET petite restauration, le cas échéant)

Oui Non Non Mesuré

Tous les supports sont acceptés. Carte commune boissons et offre de restauration acceptée. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

84 - La carte comporte au moins une boisson de saison ou une boisson locale.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

88 - La carte comporte un large choix de vins et il existe une possibilité de vin au verre.

Oui Non Non Mesuré

A minima 5 vins différents.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

89 - La carte du bar comporte un large choix de bières.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les brasseries. Choix de bières brune, blonde et blanche. Choix de bières pression et de bières bouteilles.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

90 - La carte du bar comporte un large choix de jus de fruits.

Oui Non Non Mesuré

Au moins 5 jus de fruits différents.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

91 - Une offre de jus de fruits frais est présente sur la carte du bar.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

92 - La carte du bar présente un choix de glaces.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

93 - Si existante, l'offre de glaces ne se limite pas un choix de glace sur bâtonnet.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

94 - La carte des boissons et/ou la carte de l'offre de restauration est traduite au moins en une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré non vérifié. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

96 - La prise de commande est rapide et complète.

Oui Non Non Mesuré

Interrogation sur la cuisson des viandes, proposition d'une boisson.... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

97 - Le serveur prend la commande à la table du client.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les brasseries. Point pénalisé si la prise de commande est effectuée depuis le comptoir ou si le client doit se présenter au comptoir pour passer sa commande.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

98 - Le serveur doit être en mesure de conseiller le client (choix d'une boisson, d'un plat, etc.).

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Exemples : Respect de la cuisson de la viande, Présence d'une tranche de citron demandée à la commande, absence de glaçon dans un soda, demande d'un verre d'eau avec le café, etc. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Le service du client

101 - Le service est rapide et l'attente entre les plats est gérée.

Oui Non Non Mesuré

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

102 - Le service des boissons est effectué avec un plateau.

Oui Non Non Mesuré

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

103 - Le serveur ouvre les bouteilles devant le client.

Oui Non Non Mesuré

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

104 - Le serveur s'assure de la satisfaction du client au moins une fois.

Oui Non Non Mesuré

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

105 - Le serveur est attentif au bon déroulement du repas.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si observation non possible sur les tables voisines.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

108 - Le débarrassage des tables est rapide.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si observation non possible sur les tables voisines.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

"Item noté uniquement pour les établissements proposant de la restauration. Titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle ""cuisine"" ou d'un brevet d'enseignement professionnel option cuisine, ou titulaire du titre de maître-restaurateur. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base de trois ans.. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1"

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le départ du client

111 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars. Tolérance en cas d'affluence exceptionnelle. Dans ce cas, la demande du client a été prise en compte par un signe ou une invitation à patienter.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

113 - La facture est conforme aux prestations consommées, présentée et complète

Oui Non Non Mesuré

A minima : SIRET, TVA, Prix TTC, adresse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Espèces, chèques, carte bancaire, chèques vacances, ticket restaurant, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

"Salutations par un ""Au revoir Madame"", ""Bonne journée Monsieur"", etc. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9"

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Observation lors du séjour et/ou rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Observation lors de la visite et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

LA SALLE DE RESTAURATION

L'aspect général de la salle de bar

118 - L'aspect général de la salle est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), respect de la législation anti-tabac, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence de décoration surannée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

121 - La salle est aménagée de manière confortable.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

122 - La salle ne souffre pas de nuisances sonores internes : bruits de cuisine, bruits de porte...

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

126 - Le mobilier de la salle est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

127 - Le mobilier de la salle est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

La salle de restauration supplémentaire si distincte de la salle de bar

130 - L'aspect général de la salle est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), respect de la législation anti-tabac, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Absence de décoration surannée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

133 - La salle est aménagée de manière confortable.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

134 - La salle ne souffre pas de nuisances sonores internes : bruits de cuisine, bruits de porte...

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

138 - Le mobilier de la salle est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

139 - Le mobilier de la salle est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

La mise en place de la table

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Harmonie des couleurs, des matériaux en accord avec la catégorie de l'établissement. Absence d'éléments dépareillés.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Le second verre n'est pas nécessairement sur table. Il est apporté à table en fonction de la commande du client.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

142 - Le nappage et les serviettes sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Tolérance sur la présence de sets et des serviettes en papier en fonction du type de restauration. Si serviette en papier, elle ne se déchire pas facilement.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

143 - Le nappage et les serviettes sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Prendre en compte : couverts, verres, assiettes, ménagères. Si existante, l'auditeur évalue également la terrasse.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

LES PRODUITS DE LA TABLE

Titre maitre -restaurateur

146 - "Un professionnel de l'établissement est ""maitre restaurateur"". Les produits répondent au niveau des charges du titre"

Oui Non Non Mesuré

Bonus - ne pas pénaliser si non TMR. Coef 9

LES PRODUITS DE LA TABLE

Les boissons froides

147 - La présentation des boissons froides est valorisante.

Oui Non Non Mesuré

Glaçons, paille, rondelle de citron, sous verre, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

148 - Les apéritifs sont servis avec des amuse-bouches.

Oui Non Non Mesuré

Dans le cadre d'un repas, tolérance pour la petite restauration. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

149 - Les boissons froides sont à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

150 - Les bières sont présentées avec un sous-verre.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

151 - Les glaces sont servies avec un verre d'eau.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

L'entrée

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Non mesuré si pas d'entrée consommée. Cet item peut être observé sur les tables voisines.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Constat de l'équilibre entre la garniture (si existante) et l'entrée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

154 - L'entrée est servie à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Non mesuré si pas d'entrée consommée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

155 - L'entrée est savoureuse.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Non mesuré si pas d'entrée consommée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Le plat principal ou la petite restauration

156 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé. Peut être observé sur les tables voisines.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

157 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé. Constat de l'équilibre entre la garniture et le plat.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

158 - Le plat est servi à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

159 - Le plat est savoureux.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Le fromage, le dessert, la pâtisserie

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

162 - Le dessert et/ou le fromage et/ou la pâtisserie sont savoureux.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

La boisson chaude

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

164 - Le café est servi avec un verre d'eau.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

165 - La boisson chaude est servie avec un accompagnement dans le cadre d'un repas

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

Les sanitaires

166 - 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

167 - 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

168 - Les équipements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

169 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

170 - 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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

Les services à la clientèle

174 - La presse du jour est disponible.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

175 - Une connexion WIFI gratuite est disponible.

Oui Non Non Mesuré

Accès wifi gratuit et/ou présence d'un web corner.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

Exemples : un porte-manteau/vestiaire, 1 moyen de communication, prêt d'un parapluie, un espace de jeux pour les enfants, etc.. Dans e cadre des bistorts de pays: tabac, gaz, presse, poitr argent, traiteur, cantine...Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

L'information à la clientèle

177 - Les informations essentielles sont affichées.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Affichage à minima des tarifs / prix des services, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes (si offre de restauration).. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

178 - Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Affichage à minima des tarifs / prix des services, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Support indifférent (carte, affichage...). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, point validé. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

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

La prise en charge des enfants

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars. La possibilité de choisir des plats à la carte doit être mentionnée sur la carte.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

183 - Le menu enfant est affiché

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars. La possibilité de choisir des plats à la carte doit être mentionnée sur la carte.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

186 - 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

187 - 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

188 - 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

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

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

Oui Non Non Mesuré

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

190 - 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

191 - 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

192 - 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

Le suivi des questionnaires de satisfaction

193 - 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. La mise en place du questionnaire au moment du débriefing ne valide pas le critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

194 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

196 - 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 en cas d'adhésion. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction.. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3

197 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le Porteur de démarche.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

Le suivi des réclamations

199 - 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

200 - 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

201 - 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

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

Oui Non

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

203 - 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

Analyse de l'écoute client

204 - 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

205 - 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

206 - 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

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

207 - 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

208 - 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

La prise en compte de l'environnement

209 - 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

210 - 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

211 - 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

212 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

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

214 - 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 format individuels (aluminium /plastique). Validé si Ecolabellisé. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1

Les aspects sociaux

215 - 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

La valorisation de la région

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

219 - 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. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un document de l'établissement ou de cartes de visite/flyers d'autres prestataires.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

221 - 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 de l'établissement ou de cartes de visite/flyers d'autres prestataires.. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Dispositions de management (si plus de 5 employés)

225 - 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

226 - 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

227 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. . Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1

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

Oui Non Non Mesuré

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

230 - 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

231 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si non vérifié. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1