

## Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme <sup>TM</sup>

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Chambres d'hôtes (DOCID:111018)</b>
Adresse	7500 PARIS Ile-de-France
Responsable de l'établissement	dge@tourisme.gouv.fr
Filière	Chambre d'hôtes
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. . Non Rattrapable. Contrôle documentaire. 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 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. . Non Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 1

#### 3 - BONUS - L'établissement est présent sur les réseaux sociaux

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle documentaire. 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.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

#### 6 - La présentation de l'outil de communication est soignée, attractive, représentative de l'offre et complète

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. La présence d'une carte visite permet de valider ce critère.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication ou carte de visite. Les informations délivrées sont conformes à la réalité.. Rattrapable. Contrôle visuel. 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 support de communication. La présence d'une carte visite permet de valider ce critère.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

#### 9 - L'outil de communication contient les informations suivantes : le confort des chambres, la table d'hôte (si existante), le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), accueil des personnes en situation de handicap.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication ou si carte de visite. 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 la chambre d'hôte est labellisée Tourisme & Handicap, la mention est présente.. Rattrapable. Contrôle visuel. 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 support de communication ou carte de visite. Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. . Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication ou carte de visite. Tarifs, périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), moyens de paiement, etc.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de support de communication ou carte de visite. L'anglais n'est pas impérativement la langue traduite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

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). Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## Le site internet

**15 - L'établissement possède un site internet dédié**

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 en priorité.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. 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 chambre d'hôte, ville.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. 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 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. 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.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**19 - Le site internet contient les informations suivantes : la table d'hôte (si existante), le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente) , l'accueil des personnes en situation de handicap.**

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.. Rattrapable. Contrôle visuel. 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. . Rattrapable. Contrôle visuel. 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 (si ouverture non permanente), moyens de paiement, etc.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

**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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**23 - 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. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - noter Non mesuré si non vérifié. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre . La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 26 - 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). Rattrapable. Contrôle visuel. 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 présence d'un lien vers la démarche territoriale (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Contrôle visuel. 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 répondeur identifiant le nom de l'établissement.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

#### 30 - L'interlocuteur annonce le nom de la chambre d'hôtes.

Oui  Non  Non Mesuré

""Nom de la chambre d'hôte, bonjour"". Ne pas pénaliser si annonce d'une autre activité professionnelle ( bonjour, domaine du...) Non mesuré si absence de réponse.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. 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 : présence d'une table d'hôte et les horaires, accès WIFI, grand lit, 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Au minimum : nom, nombre de personnes, nombre de chambres, heure d'arrivée, tarif, durée de séjour. En cas de présence non permanente de l'hôte en journée, le client est informé spontanément.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

#### 34 - L'interlocuteur ne marque pas d'hésitation dans l'enregistrement de la réservation.

Oui  Non  Non Mesuré

Pas d'interférence extérieure.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

## La reformulation et la confirmation de la demande

### 36 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 37 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Par mail ou par un autre moyen de communication.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 39 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 40 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## Le répondeur

### 41 - 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. Le message indique le nom de la chambre d'hôte.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 42 - Le message du répondeur annonce le nom de la chambre d'hôte et informe des horaires de permanence

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 43 - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires de permanence en au moins une langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 44 - BONUS - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires de permanence dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La demande d'informations

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 la chambre d'hôte.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 46 - Lors, d'une demande d'informations en langue étrangères, 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : présence d'un parking, présence d'un animal, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. . Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Délai de 48h basé sur le cachet de la poste.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

### *L'accès à l'établissement*

**50 - Si autorisée, une signalétique 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**51 - La chambre d'hôte est facile à trouver.**

Oui  Non

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

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

**52 - Les abords privatifs de la chambre d'hôte sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte les enseignes et la signalétique privée si existantes. Même sur le domaine public, l'entrée est propre et en bon état . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**53 - Les abords privatifs de la chambre d'hôte sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte les enseignes et la signalétique privée si existantes. Même sur le domaine public, l'entrée est propre et en bon état . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**54 - La chambre d'hôte dispose d'une solution de stationnement ou informe sur les solutions de stationnement public (gratuit ou payant).**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Pas d'exigence sur le nombre minimum de places.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**55 - Un espace extérieur (jardin ou terrasse) confortablement aménagé est à la disposition du client**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible en milieu urbain. Assises et tables harmonieuses. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**56 - Les extérieurs et la terrasse (si existants) de la chambre d'hôte sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur contrôle les chemins d'accès, la solution de stationnement, les espaces verts, le mobilier de jardin, la terrasse, l'entrée, la façade, etc. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**57 - Les extérieurs et la terrasse (si existants) de la chambre d'hôte sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur contrôle les chemins d'accès, la solution de stationnement, les espaces verts, le mobilier de jardin, la terrasse, l'entrée, la façade, etc. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**58 - Les extérieurs et les abords sont mis en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.**

Oui  Non

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

**59 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'audit d'adhésion et/ou appartement. Placée dans un endroit visible.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

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

**61 - L'hôte est présent à l'arrivée du client. Si nécessaire, l'hôte fait preuve de souplesse pour adapter sa disponibilité aux souhaits du client.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

**62 - 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, salutation spontanée, ton aimable, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

**64 - La tenue corporelle et vestimentaire de l'hôte est propre et soignée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Tolérance dans le cadre d'une activité professionnelle, si mot d'excuse de l'hôte. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**65 - L'hôte donne priorité à l'accueil du client et prend le temps nécessaire pour faire visiter sa demeure.**

Oui  Non  Non Mesuré

La visite des lieux ne comprend pas les espaces privés.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**66 - L'hôte accompagne le client jusqu'à sa chambre.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**67 - L'hôte initie un moment d'échanges et de convivialité avec le client**

Oui  Non  Non Mesuré

Pendant l'accueil ou ultérieurement, vigilance en l'absence de table d'hôte. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**68 - Le propriétaire est sensibilisé à l'accueil et à l'accompagnement de la clientèle en situation de handicap**

Oui  Non  Non Mesuré

Pendant l'accueil ou ultérieurement, vigilance en l'absence de table d'hôte. Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 3

**69 - L'hôte présente spontanément les principaux équipements et services.**

Oui  Non  Non Mesuré

A minima les horaires du petit déjeuner, les modalités d'accès Wifi (si existant), les horaires de la restauration (si existante), les modalités d'entrée tardive (si entrée particulière).. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

**70 - L'hôte est disponible et 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3



## Le départ du client

### 71 - La facture est conforme aux prestations consommées bien présentée et complète.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Espèces, chèques, carte bancaire, chèques vacances, chèques cadeaux, box, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 73 - Le client est remercié pour son règlement.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 74 - Le client est remercié pour son séjour et salué de façon individuelle au moment de son départ.

Oui  Non  Non Mesuré

Salutations etc. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

### 75 - 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 correspondant au bassin touristique émetteur.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Observation lors du séjour et/ou rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## LES ESPACES COMMUNS

### Les espaces communs

### 77 - L'aspect général des espaces communs est accueillant.

Oui  Non  Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 78 - La décoration et l'ameublement des espaces communs sont harmonieux.

Oui  Non  Non Mesuré

Impression générale sur les espaces communs. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 79 - Si existants, les sanitaires communs sont bien équipés.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 80 - Les espaces communs sont propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements et les sanitaires le cas échéant. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

### 81 - Les espaces communs sont en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements et les sanitaires le cas échéant. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

### L'espace salon / détente

### 82 - Un espace salon / détente est à disposition.

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. A minima, présence d'une table basse et deux fauteuils. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**83 - L'aspect général de l'espace salon est accueillant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Si l'espace salon est intégré aux espaces communs évalués préalablement, critère noté NM. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Si l'espace salon est intégré aux espaces communs évalués préalablement, critère noté NM. Impression générale sur les espaces communs. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**85 - L'espace salon est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Si l'espace salon est intégré aux espaces communs évalués préalablement, critère noté NM. Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**86 - L'espace salon est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Si l'espace salon est intégré aux espaces communs évalués préalablement, critère noté NM. Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## Les équipements complémentaires

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

Oui  Non  Non Mesuré

Accès wifi gratuit et/ou présence d'un web corner.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**88 - Si existants, les équipements de loisirs et/ou l'aire de jeux pour les enfants sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement et/ou d'aire de jeux pour les enfants. L'auditeur contrôle également la propreté du matériel (si existant).. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**89 - Si existants, les équipements de loisirs et/ou l'aire de jeux pour les enfants sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement et/ou d'aire de jeux pour les enfants. L'auditeur contrôle également le bon état du matériel (si existant).. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'équipement et/ou d'aire de jeux pour les enfants.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**91 - Au moins trois équipements pour enfants sont mis à la disposition du client**

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples d'équipements : présence d'un lit bébé et/ou d'une chaise haute, table à langer, vaisselle adaptée, possibilité de réchauffer la nourriture, kits de bienvenue enfants (coloriage, attention particulière pour les enfants).. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## LA CHAMBRE

### La première impression générale

**92 - La décoration et l'ameublement 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.). Une ambiance et une décoration personnelle sont perceptibles.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Si l'auditeur pense que la décoration n'est pas au goût du jour, posez la question à l'hôte et indiquer sa réponse dans le commentaire. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**94 - 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. Tolérance pour les logements insolites. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**95 - 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. Tolérance pour les logements insolites. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de bruits provenant de l'extérieur. Tolérance pour les logements insolites. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**99 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**100 - Les sols sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

**101 - Les sols sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

**102 - Les revêtements muraux et les plafonds 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. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**103 - Les revêtements muraux et les plafonds 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. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**104 - Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**105 - Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**106 - 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de ray de lumière. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## La literie

**108 - 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. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

**109 - 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**111 - 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, etc. Si présence d'un traversin, le lit présente aussi un oreiller par occupant potentiel.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**112 - Une couverture et un oreiller supplémentaires sont à disposition dans la chambre.**

Oui    Non    Non Mesuré

La couverture et l'oreiller doivent être présents en chambre. Si présence d'une couette, la présence d'une couverture n'est pas obligatoire.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**113 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Matelas et sommiers confortables, alèses.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**115 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

## Le mobilier

**116 - La literie principale de la chambre est équipée d'une table de chevet et d'une tête de lit.**

Oui    Non    Non Mesuré

La présence d'une tablette intégrée au mobilier valide l'item.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**117 - Un bureau ou une table est présent(e).**

Oui    Non    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**118 - Une assise par occupant théorique est présente.**

Oui    Non    Non Mesuré

Tolérance pour les chambres triples et quadruples. Fauteuil, chaise, banquette, canapé.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**119 - Une armoire ou une penderie est à disposition pour suspendre et ranger ses vêtements.**

Oui    Non    Non Mesuré

Penderie ouverte ou fermée. Le rangement du linge doit pouvoir se faire à plat.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**120 - 5 cintres sont à disposition. Les cintres sont harmonisés.**

Oui    Non    Non Mesuré

Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**121 - Un porte-bagage est présent.**

Oui    Non    Non Mesuré

Point validé pour un porte-bagages pliant. Une étagère en fond d'armoire ou un dessus de commode ne valident pas le critère.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**122 - Une poubelle ou une corbeille est présente dans la chambre.**

Oui    Non    Non Mesuré

Poubelle ouverte ou fermée.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**123 - Un miroir en pied est présent dans la chambre ou dans la salle de bains.**

Oui  Non  Non Mesuré

Ce miroir doit permettre de se voir des pieds jusqu'à la tête sans avoir à reculer plus de 2 mètres.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**124 - L'ensemble du mobilier est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte : penderie, bureau, tables de chevet, tables, assises, éléments de décoration... . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**125 - L'ensemble du mobilier 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... . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**126 - L'ensemble du mobilier est pratique d'utilisation.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## Les équipements

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un thermostat. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur pénalise si présence de bruits intempestifs.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**129 - 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 la chambre d'hôte est situé en zone non couverte en haut débit.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**130 - Au moins une prise électrique libre est disponible dans la chambre.**

Oui  Non  Non Mesuré

Un bloc multiprise ne valide pas le critère. La prise dans la salle de bains ne valide pas ce critère.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**131 - Un éclairage de chevet est présent. Il dispose d'un interrupteur indépendant.**

Oui  Non  Non Mesuré

isponibles. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**132 - Le bureau ou la table dispose d'un éclairage direct.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'une lampe sur le bureau et d'une applique dédiée à l'éclairage du bureau. Tolérance si présence d'une lampe sur pied jouxtant le bureau.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**133 - L'ensemble des équipements 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**134 - L'ensemble des équipements 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**135 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**136 - BONUS - Une bouteille d'eau est disponible**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**137 - BONUS - Une bouilloire, du café/thé/infusions et tasses adaptés au nombre d'occupants sont disponibles propres et en bon état**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**138 - BONUS - Un cadeau de bienvenue est mis à disposition du client**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## *L'information à la clientèle*

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Les informations essentielles : le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés, les services et les équipements disponibles (ex: wifi). Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**140 - 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. . Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**141 - Les informations essentielles sont traduites 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. . Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**142 - BONUS - Les informations essentielles sont traduites dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié. Support indifférent (carte, affichage...). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, point validé. . Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## LA SALLE DE BAINS

### *La première impression générale*

**143 - L'aspect général de la salle de bain est accueillant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Aménagement permettant une utilisation fonctionnelle des équipements, harmonie des équipements et des coloris, éclairage adapté.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**144 - La température est agréable.**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle de la température avec un thermomètre.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Point Non mesuré si DOM TOM. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**146 - La salle de bain n'a pas d'odeurs désagréables.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**147 - La salle de bain 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**148 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

**149 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## Les équipements

### 150 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 151 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 153 - L'évacuation des eaux usées est efficace et l'ensemble des équipements de la salle de bain fonctionne bien.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 155 - La salle de bain 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Un rouleau supplémentaire est présent.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 157 - La salle de bains est dotée d'au moins un porte-serviette.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 158 - La salle de bains est équipée d'une poubelle fermée.

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 159 - Au moins deux produits d'accueil (à choisir entre savon, gel, shampoing) sont à disposition dans la salle de bains.

Oui  Non  Non Mesuré

Le gobelet n'est pas considéré comme un produit d'accueil. Si distributeur, présence à proximité du lavabo ET de la douche.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 160 - Un gobelet ou un verre est à disposition.

Oui  Non  Non Mesuré

Gobelet en plastique rigide ou verre. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 161 - Une prise électrique rasoir est présente.

Oui  Non  Non Mesuré

Point validé si présence d'une prise normale.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

### 162 - Le mobilier et les équipements de la salle de bain 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

### 163 - Le mobilier et les équipements de la salle de bain 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## Le linge de toilette

### 164 - Au moins 1 grande et 1 petite serviette à disposition par personne. Présence d'un tapis de bain.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## LES CHAMBRES SUPPLEMENTAIRES

### Chambre contrôlée

#### 167 - 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.). Une ambiance et une décoration personnelle sont perceptibles.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 169 - Les revêtements sont propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

#### 171 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

#### 172 - 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

#### 173 - Les revêtements de la salle de bain sont propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

#### 174 - Les revêtements de la salle de bain sont en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

#### 175 - Le mobilier et les équipements de la salle de bain 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

#### 176 - Le mobilier et les équipements de la salle de bain 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3



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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**179 - 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.). Une ambiance et une décoration personnelle sont perceptibles.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**181 - Les revêtements sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Contrôle des sols, des murs et des plafonds.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**183 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**184 - 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.... Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**185 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**186 - 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**187 - 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**188 - 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**193 - Les revêtements sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**205 - Les revêtements sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## RESTAURATION

### *La table d'hôte*

**215 - Un service de table d'hôte est disponible.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Si présence d'une table d'hôte, évaluation d'ensemble avec la prestation de petit déjeuner. Restaurant partenaire ou traiteur qui livre noter satisfaisant, restaurant partenaire à proximité noter insatisfaisant. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9

**216 - Les plats proposés sont variés d'un jour à l'autre**

Oui    Non    Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 3

**217 - Le repas servi comporte au moins une spécialité régionale.**

Oui    Non    Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**218 - Le repas servi comporte au moins un plat cuisiné par l'hôte.**

Oui    Non    Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**219 - Le repas est au moins composé de trois plats (entrée plat fromage ou dessert)**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## Le service du client

### 220 - L'hôte échange avec le client au sujet du repas (horaire, contenu...), avant l'horaire du service

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 221 - Le service est efficace et attentionné.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Evaluation d'ensemble pour la table d'hôte (si existante) et le petit-déjeuner. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 222 - L'hôte partage la table de ses clients. Si l'hôte ne partage pas la table du client, il y a un moment du repas pour l'échange avec le client.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## L'espace repas

### 223 - L'aspect général de l'espace repas est accueillant.

Oui  Non  Non Mesuré

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté NM. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 224 - La décoration et l'ameublement de l'espace repas sont harmonieux.

Oui  Non  Non Mesuré

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté NM. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 225 - L'espace de restauration est propre.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté NM. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

### 226 - L'espace de restauration est en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté NM. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## La mise en place de la table

### 227 - La mise en place de la table est harmonieuse.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Harmonie des couleurs, des matériaux. Absence d'éléments dépareillés.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle du nappage, des serviettes, des couverts, des verres, des assiettes, des ménagères.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle du nappage, des serviettes, des couverts, des verres, des assiettes, des ménagères. Tolérance sur la présence de sets et de serviettes en papier en fonction du type de restauration. Si serviette en papier, elle ne se déchire pas facilement.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

## La table d'hôte

### 230 - La présentation de l'entrée est appétissante, les quantités sont bien proportionnées. Elle est à bonne température et savoureuse.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte. Non mesuré si pas d'entrée consommée. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**231 - La présentation des plats est appétissante et les plats sont servis à la température adéquate.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte. Non mesuré si pas de plat consommé. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**232 - La présentation du plateau et/ou de l'assiette de fromages et/ou du dessert est appétissante, les quantités sont bien proportionnées. Les fromages et/ou les desserts sont à bonne température et savoureux.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte. Non mesuré si pas de fromage et/ou consommé.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**233 - La boisson chaude est à bonne température et savoureuse.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de table d'hôte. Non mesuré si pas de café ou d'infusion consommés.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

## *Le petit déjeuner*

**234 - Le petit déjeuner est servi sur une tranche horaire de 2 heures minimum.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**235 - Sur demande, l'hôte adapte l'horaire du service du petit déjeuner.**

Oui     Non     Non Mesuré

Tolérance si le petit déjeuner est plus sommaire . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**236 - Le petit déjeuner est composé d'un choix de boissons chaudes, d'un jus de fruits, de pain, de beurre, de confitures.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**237 - L'offre de petit déjeuner comporte au moins deux produits complémentaires.**

Oui     Non     Non Mesuré

Exemples de produits complémentaires : fruits, yaourt, fromage, charcuterie, second jus de fruits, viennoiseries, fruits sec, miel, céréales etc.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

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

### *Le suivi de l'e-réputation*

**238 - L'hôte prend connaissance des avis clients sur au moins 1 site.**

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. . Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1

**239 - L'hôte a mis en place un système d'alerte pour être informé des avis de consommateurs.**

Oui     Non     Non Mesuré

. Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1

**240 - L'hôte exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs**

Oui     Non     Non Mesuré

L'auditeur demande à consulter les réponses formulées. . Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1

**241 - La réponse apportée par l'hôte 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.. Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1

### *Le suivi des questionnaires de satisfaction*

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

Oui     Non

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

**243 - 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. . Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - indiquer Non mesuré si non vérifié.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**246 - L'hôte 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.. Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 3

**247 - 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.. Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 1

**248 - 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.. Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 1

## *Le suivi des réclamations*

**249 - L'hôte effectue le suivi des réclamations**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. . Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 3

**250 - L'hôte archive l'ensemble des réclamations dans un classeur dédié avec un tableau de suivi.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible.. Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 1

**251 - 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.. Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 3

**252 - 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.. Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 1

## *Analyse de l'écoute client*

**253 - 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, un livre d'or.... Rattrapable. Contrôle documentaire. Coef 3

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

**254 - Le tri sélectif est mis en place par l'hôte.**

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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**255 - L'hôte 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.. Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1

**256 - L'hôte 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 écocertifiée / écolabellisée, suivi et analyse des consommations d'eau et d'énergie, présence de double vitrage, robinets équipés de réducteurs de débit ou de cellule, présence de chasses d'eau à double volume, etc.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**257 - L'hôte 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) . Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1

**258 - Présence d'une information présentant les actions entreprises par l'hôte 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. Tolérance si mention orale. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**259 - Présence dans la salle de bains d'un affichage invitant les clients à appliquer la politique établie par la chambre d'hôte.**

Oui  Non  Non Mesuré

Gestion économe du linge sur les longs séjours.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**260 - La chambre d'hôte 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, 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). Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1

## La valorisation de la région

**261 - La chambre d'hôte privilégie des produits issus de la production locale.**

Oui  Non  Non Mesuré

Miel, confiture, charcuterie, fromage d'un producteur local, vins, alcool. Autres exemples : confiseries en cadeau de bienvenue, produits d'accueil, etc. Non mesuré si pas de table d'hôte. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**262 - La chambre d'hôte privilégie des produits issus de la production locale pour le petit déjeuner**

Oui  Non  Non Mesuré

Miel, confiture, charcuterie, fromage d'un producteur local. Produits maison acceptés. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**263 - Présence d'un point d'informations touristiques.**

Oui  Non  Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**264 - La chambre d'hôte 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**265 - L'hôte peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur questionne l'hôte 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.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

**267 - L'hôte 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.. Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 1

**268 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**270 - 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. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1

## *Identité créole*

**271 - La façade de la structure présente un caractère local**

Oui     Non     Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT. Que ce soit par les matériaux utilisés, ou des plantes qui poussent sur/ou devant la façade. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**272 - Utilisation de matériaux locaux pour la toiture**

Oui     Non     Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT. La toiture est recouverte de matériaux traditionnels. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**273 - La végétalisation est harmonieuse**

Oui     Non     Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT. Les plantes sont naturelles et locales. Elles contribuent à créer l'ambiance. Elles sont entretenues.. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**274 - L'hôte connaît bien les spécificités de l'île**

Oui     Non     Non Mesuré

Critère noté Non mesuré pour les DQT non concernées. Les propriétaires s'efforceront de faire découvrir la culture réunionnaise par le biais de récits, d'anecdotes ou d'histoires vécues.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3

**275 - La cuisine locale est présentée**

Oui     Non     Non Mesuré

Les propriétaires font découvrir la tradition gastronomique de l'île. Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 3

**276 - Infusion à base de plantes médicinales fraîches et locales**

Oui     Non     Non Mesuré

Il sera proposé aux clients après le diner, une infusion de plantes à base de plantes locale (ayapana, verveine citronnelle, citronnelle.....) le propriétaire doit pouvoir renseigner le client. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1