

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

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Restaurant (DOCID:110943)</b>
Adresse	75000 PARIS Ile-de-France
Responsable de l'établissement	
Filière	Restaurant
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 NM 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 NM 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 - BONUS - L'établissement est présent sur les réseaux sociaux

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus- noter 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 NM 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 support de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**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.**

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 l'absence d'un site dédié, le site partagé est audité. 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 du restaurant, 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. 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 - Les informations relatives aux modalités de réservation et d'annulation sont facilement accessibles.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**29 - 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*

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

Oui  Non

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

**31 - 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"

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

### *Le traitement de la demande*

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. Questions à poser : les horaires, animaux acceptés, présence d'un parking, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure d'enregistrer une réservation et/ou ne propose pas un rappel rapide, point pénalisé. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non

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

## Le répondeur

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**41 - BONUS - 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 3

## La demande d'informations

**42 - 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 : présence d'un parking, présence d'un animal, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**43 - 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 en intégrant une requête spécifique. Exemple : présence d'un parking, présence d'un animal, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**45 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

Oui     Non

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**55 - 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

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

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

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**58 - 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

**59 - 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

**60 - 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

**61 - 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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**64 - 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

**65 - 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

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

Oui     Non

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**68 - 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

**69 - 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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Les informations à traduire sont : température de l'eau et de l'air, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

### L'accueil du client au restaurant

**72 - 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

**73 - 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

**74 - 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 indiquer à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1



**75 - 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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

**77 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**80 - Le client est accompagné jusqu'à sa table.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les cartes et les menus

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

Oui  Non  Non Mesuré

Tous les supports sont acceptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

**84 - 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"

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La prise de commande

**92 - 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

**93 - La prise de commande est agréable**

Oui  Non  Non Mesuré

Sourire, ton aimable. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**95 - Les demandes spécifiques du client sont prises en compte.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**96 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**98 - Le serveur est attentif au bon déroulement du repas**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**99 - Les couverts sont adaptés aux plats choisis**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**100 - Les couverts sont changés à chaque plat**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**101 - ""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

**102 - 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

**103 - Le service de la boisson est adapté.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**104 - Le service est assuré avec professionnalisme**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**105 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**107 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**109 - BONUS - L'établissement propose un gourmet bag**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

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

Oui  Non  Non Mesuré

A minima dresse, TVA, prix TTC, SIRET. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**111 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LA SALLE DE RESTAURANT

### *L'aspect général de la salle de restaurant*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 118 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

#### 123 - Le mobilier de la salle de restaurant est propre.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### *La mise en place de la table au restaurant*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**128 - Le nappage et les serviettes sont propres.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**129 - Le nappage et les serviettes sont en bon état**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

## LES PRODUITS DE LA TABLE

### *Le service de l'apéritif*

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

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus. Ne pas pénaliser. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

**133 - L'apéritif est servi avec des amuse-bouches.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Moins de 5 minutes. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

### *L'entrée*

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**138 - Les quantités de l'entrée sont bien proportionnées.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

**139 - L'entrée est servie à bonne température.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'entrée consommée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**140 - L'entrée est savoureuse.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'entrée consommée. Les saveurs sont identifiables. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## Le plat principal

### 141 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

### 142 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 143 - Le plat est servi à bonne température.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

### 144 - Le plat est savoureux.

Oui  Non  Non Mesuré

Les saveurs sont identifiables. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## Le fromage, le dessert

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Les saveurs sont identifiables. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## La boisson chaude en fin de repas

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 151 - Le café est servi avec un accompagnement.

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Le hall d'accueil et les espaces communs (si existant(s) et distinct(s) de la salle de restaurant). Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret.... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

## Les sanitaires

#### 156 - 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

#### 157 - 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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

#### 160 - 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

#### 161 - 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

#### 162 - 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

#### 163 - Les sanitaires ne présentent pas d'odeur désagréable.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## Les services à la clientèle

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

### 165 - Une connexion WIFI gratuite est disponible.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## L'information à la clientèle

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

Oui  Non

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

### 168 - Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 169 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La prise en charge des enfants

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 173 - 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

### 174 - 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

### 175 - 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

### 176 - 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



**177 - 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 BAR (si existant)

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**181 - Les revêtements et les équipements sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**182 - Les revêtements et les équipements sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### *L'offre de bar*

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## *Le service du client au bar*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de personnel de bar. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**195 - La vaisselle est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Toutes sortes d'accompagnement, boissons alcoolisées ou pas. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

Utilisation d'un plateau, verre disposé correctement, etc. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3

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

### *Le suivi de l'e-réputation*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**202 - 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

**203 - 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

**204 - 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*

**205 - 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

**206 - 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

Non mesuré possible 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

**207 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non mesuré si non vérifié Rattrapable. Coef 3

**209 - 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 si adhésion. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3

**210 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## *Le suivi des réclamations*

**212 - 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

**213 - 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

**214 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**216 - 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

**217 - 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

**218 - L'écoute client est analysée.**

Oui  Non

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

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

### La sensibilisation

**219 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.**

Oui  Non  Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

### La prise en compte de l'environnement

**221 - Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Au minimum : emballage, piles, verres... ET communiqué par affichage (carte, circulations...). Non mesuré si pas de tri organisé par la commune. Le tri sélectif est effectué par le personnel. Constat Visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de mesures : ampoules basse consommation, utilisation de papier recyclé, utilisation écocertifiée / écolabellisée, suivi et analyse des consommations d'eau et d'énergie, présence de double vitrage, robinets équipés de mitigeurs et de réducteurs de débit ou de cellule, présence de chasses d'eau à double volume, etc. Constat visuel / sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de mesures : détecteurs de mouvements / minuterie / cellule photo électrique, contrôle automatique du chauffage/climatisation, isolation performante (mise en place de double vitrage), réducteurs de débit sur les robinets, chasses d'eau à double débit, arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes, utilisation de piles rechargeables. . Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1

## Les aspects sociaux

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La valorisation de la région

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

### Dispositions de management (si plus de 5 employés)

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 238 - Le personnel est informé de la démarche qualité.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Thématique : RESTAURANT DE PLAGE

### L'accueil du client à la plage

#### 245 - Les supports de l'affichage de la température de l'eau et de l'air, et des conditions de sécurité liées à la baignade sont propres, en bon état et soignés

Oui  Non  Non Mesuré

Pictos acceptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

#### 246 - Le comportement du personnel et/ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée à l'arrivée du client à la plage

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

#### 247 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**249 - Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans l'espace plage**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

**251 - Les prestations de la plage, les activités de loisir , les conditions tarifaires ainsi que les modes de règlements sont présentés et expliqués clairement**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## *L'espace plage*

**252 - La plage doit respecter le caractère spécifique du lieu**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**253 - Si spécifique à la plage, l'espace d'accueil est ordonné et propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**254 - Il est accueillant et ouvert pour recevoir du public (décoration adaptée, fleurs, bonbons...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Il n'y a pas de nuisances sonores ou olfactives. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**255 - La plage est aménagée et décorée agréablement**

Oui  Non  Non Mesuré

Les éléments ne sont pas dépareillés, mise en place harmonieuse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**256 - La plage est entretenue**

Oui  Non  Non Mesuré

La plage est ratissée si sable, les séparations sont visibles. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**257 - Les transats, les parasols, les matelas et les draps de bain sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. Contrôle du sol, du plafond, des murs, des portes, des fenêtres, des rideaux et/ou voilages. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 9

**258 - Les transats, les parasols, les matelas et les draps de bain sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

**259 - Les transats et matelas sont confortables**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## *Le snack plage*

**260 - Il existe une carte de snack**

Oui  Non

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

**261 - Le choix est suffisant**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). La carte donne envie de consommer. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**262 - La carte est traduite dans une langue étrangère au moins.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**263 - BONUS - La carte est traduite dans une deuxième langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**264 - La carte est soignée et attractive.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). La carte donne envie de consommer. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**265 - Possibilité de prendre le snack dans un espace spécifique**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). La carte donne envie de consommer. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**266 - Le mobilier (table, chaises) de l'espace spécifique est propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**267 - Le mobilier (table, chaises) de l'espace spécifique est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**268 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**269 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**270 - Le plat est servi à bonne température.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**271 - Le plat est savoureux.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Les saveurs sont identifiables. L'assaisonnement initial est correct. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## *Le service snack plage*

**272 - La personne est aimable et souriante**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de personnel de bar. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**273 - La prise de commande est rapide et satisfaisante**

Oui  Non  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**274 - Le service est rapide.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Si vous appelez, le délai de réponse est satisfaisant. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3



**275 - Le service au transat est professionnel**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Les produits sont apportés sur un plateau. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**276 - La vaisselle est propre.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**278 - La vaisselle est appropriée**

Oui    Non    Non Mesuré

Toutes sortes d'accompagnement, boissons alcoolisées ou pas. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui    Non    Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui    Non    Non Mesuré

Utilisation d'un plateau, verre disposé correctement, etc. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui    Non    Non Mesuré

Si tenues libres, elles sont en rapport avec le style de la maison et le personnel a les cheveux attachés (si long). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**282 - Le serveur s'assure de la satisfaction du client au moins une fois durant la prestation**

Oui    Non    Non Mesuré

Mesure sur le service sur le matelas de l'auditeur . . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**283 - Le serveur est attentif au bon déroulement de la prestation**

Oui    Non    Non Mesuré

Mesure sur le service sur le matelas de l'auditeur . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9

**284 - Le personnel discute avec les clients, mais il privilégie avant tout son service**

Oui    Non    Non Mesuré

Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3

**285 - Le personnel sait hiérarchiser les priorités (si vent = danger parasol avant même la prise de commande d'un client)**

Oui    Non    Non Mesuré

Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3

**286 - L'équipe de plagistes comprend au moins une personne qualifiée (au moins 3 ans d'expérience ou formation initiale lors de l'embauche)**

Oui    Non    Non Mesuré

Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui    Non    Non Mesuré

Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3

## Les douches et les cabines

**288 - Les douches et les cabines ne s'ouvrent pas directement sur l'extérieur**

Oui    Non    Non Mesuré

Eclairage et température adaptés, harmonie générale des équipements, le système d'entrée évite l'apport de sable à l'intérieur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**289 - L'ensemble des équipements des douches et des cabines fonctionne bien.**

Oui  Non  Non Mesuré

la robinetterie est en bon état (visuel et fuites, absence de rouille), du fonctionnement équipements électriques (éclairages, sèche mains, etc.). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**290 - Les recoins des cabines sont parfaitement nets**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**291 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds des douches et des cabines sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'observation des joints est mesurée sur ce critère. Dans les douches, les murs sont en matériaux lisses (ciment peint exclu) ou carrelage, en parfait état. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**292 - Les douches sont confortables et bien équipées.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

a minima : patère, porte savon ou un porte flacon, coin deshabillage avec tablette hors éclaboussure, espace suffisant 90cm. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**293 - Les douches fonctionnent bien**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'eau est rapidement chaude dans les douches, le débit d'eau est satisfaisant dans les douches, le client peut régler la température de l'eau dans les douches, l'eau s'écoule sans stagner dans les douches, on ne reçoit pas l'eau d'écoulement des autres douches. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**294 - Les cabines sont bien équipées.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Dans les cabines, l'espace est suffisant et il y a une patère dans chaque cabine. Elles ferment, revêtement au sol confortable, possibilité de poser son sac, de s'asseoir. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## Les sanitaires

**295 - Les sanitaires sont bien positionnés**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**296 - Les sanitaires sont bien indiqués**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## Les services complémentaires

**297 - Au moins un service complémentaire est proposé**

Oui  Non  Non Mesuré

location engins non motorisés, service navette, boutique, animation enfant.... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**298 - Le personnel est disponible, agréable**

Oui  Non  Non Mesuré

Evaluer uniquement pour les navettes, massages, les animations adultes... La boutique la location d'engins et les animations enfant font l'objet d'une évaluation distincte. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**299 - Les tarifs sont visiblement affichés, en plusieurs langues (utilisation de pictogrammes par exemple)**

Oui  Non  Non Mesuré

Evaluer uniquement pour les navettes, les animations adultes... La boutique la location d'engins et les animations enfant font l'objet d'une évaluation distincte. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

## Location engins non motorisés

**300 - Les informations concernant leur utilisation sont claires (ne pas aller au dessus des 300m, chenal...)**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

**301 - Les engins sont propres**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**302 - Les engins sont en bon état**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**303 - Les tarifs sont visiblement affichés, en plusieurs langues (utilisation de pictogrammes par exemple)**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

**304 - Le personnel est disponible, agréable**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**305 - Le personnel est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**306 - BONUS - Le personnel est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus, noter Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**307 - Le service navette est gratuit**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

**308 - La navette est propre**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**309 - La navette est en bon état**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**310 - Le personnel est disponible, agréable**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**311 - Le personnel est capable de renseigner la clientèle dans au moins une langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**312 - BONUS - Le personnel est capable de renseigner la clientèle dans une deuxième langue étrangère.**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus, noter Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## La boutique

**313 - La boutique ou espace de vente est accueillant.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente non dédiée. Evaluation d'ensemble sur les revêtements, le mobilier, l'éclairage, la température, harmonie des équipements, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**314 - La boutique ou espace de vente est propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**315 - La boutique ou espace de vente est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**316 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien achalandée.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente non dédiée. L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à présentation des produits (ex : veiller à quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service etc.), la circulation dans la boutique, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**317 - La gamme de produits est diversifiée.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants etc. . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**318 - La gamme de prix est large.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**319 - Les produits sont en cohérence avec l'esprit du lieu**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Evaluer sur l'ensemble de la gamme de produits la cohérence avec la thématique du site. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**320 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**321 - Le prix est indiqué de manière visible pour chaque produit.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**322 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**323 - Le personnel est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**324 - BONUS - Le personnel est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans une deuxième langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Bonus - Noter Non mesuré si non vérifié ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3

## *Les services proposés aux enfants*

**325 - Des services et / ou équipements spécifiques pour les enfants sont mis à disposition du client.**

Oui     Non     Non Mesuré

Chaise haute, table à langer, possibilité de réchauffer nourriture, espace réservé au change . . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3

**326 - Si existants, les activités et/ou les supports pour les enfants sont proposés spontanément.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence d'activités et des supports. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**327 - Il y a des animations encadrées pour les enfants**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Visite/animation/atelier groupes + individuels. Point évalué en amont lors de la demande d'informations. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**328 - Il y a un espace où l'animation peut se concentrer**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Visite/animation/atelier groupes + individuels. Point évalué en amont lors de la demande d'informations. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**329 - Le programme d'animation est affiché pour la semaine. Le programme est clair et les informations détaillées**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas de d'aire ou de zone de jeux et d'animations spécifiques . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1

**330 - Les animations paraissent organisées avec sérieux**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas de d'aire ou de zone de jeux et d'animations spécifiques . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**331 - Les animations sont adaptées à la clientèle étrangère**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas de d'aire ou de zone de jeux et d'animations spécifiques . Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence espaces et/ou les équipements. Présence d'une poubelle. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence espaces et/ou les équipements. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3

**334 - Si existants, un 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 pas de d'aire ou de zone de jeux. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1

**335 - Si existants, cet affichage est traduit en au moins une langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas de d'aire ou de zone de jeux. (picotgrammes acceptés). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1

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

**336 - Des poubelles sont accessibles en nombre suffisant et sont régulièrement vidées**

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3