

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

### Informations Établissement

Etablissement audité	<b>Séminaire (DOCID:113015)</b>
Adresse	75000 PARIS Ile-de-France
Responsable de l'établissement	
Filière	Séminaire
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 d'amélioration**

# Audit Complet

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### L'outil de communication

**1 - Présence d'une plaquette de présentation à format électronique de l'établissement et de ses services et équipements comprenant : adresse, téléphone, email, photos, période d'ouverture, plan de localisation, environnement proche, offre de restauration et d'hébergement (sur site ou à proximité) description des salles (capacité, mise en place) et du matériel disponible sur place ou pouvant être loué.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'information peut ne pas être détaillée mais chaque point doit être abordé (période d'ouverture, offre de restauration, d'hébergement...). Rattrapable. Coef 9 . Information Communication

**2 - Cette documentation est de qualité (photo haute définition, texte actualisé, impression de qualité)**

Oui  Non  Non Mesuré

Photo ou texte non pixellisés à l'écran ou à l'impression, date ou prix à jour...Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

**3 - Cette documentation est adaptée à l'envoi par mail et à l'impression et reprend les points descriptifs précédents**

Oui  Non  Non Mesuré

Ce point est testé lors de l'évaluation des correspondances par courriel. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

**4 - Documentation en anglais**

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

**5 - BONUS - Documentation en une deuxième langue**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si non vérifié. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

**6 - BONUS -Documentation en une troisième langue**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si non vérifié. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

**7 - Liste simplifiée des activités intégrées à l'établissement (si existant)**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si non vérifié. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

**8 - Liste simplifiée des activités externes pouvant être proposées dans un forfait ou à la carte**

Oui  Non  Non Mesuré

Même en l'absence de partenariat ou d'offre incluant ces prestations externes, l'établissement doit être en mesure de présenter les activités disponibles à proximité. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

**9 - Présence d'informations à jour sur les labels, démarches et classements, ...**

Oui  Non  Non Mesuré

Les informations doivent être lisibles et visibles, par les clients, propres et en bon état. Format libre pour autant qu'il soit réglementaire. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

### Le site internet

**10 - Présence d'un espace internet dédié à l'activité séminaire**

Oui  Non  Non Mesuré

Site ou page, personnel(le) ou partagé€. Rattrapable. Coef 9 . Information Communication

**11 - Espace Internet dédié à l'activité séminaire facile à trouver**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Une recherche avec le nom de l'établissement, la ville et éventuellement le mot 'séminaire' doit donner une réponse dans les deux premières pages d'un moteur de recherche. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

## 12 - Site internet responsive

Oui  Non  Non Mesuré

Adapté à la consultation sur des supports différents (tablette, smartphone). Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

## 13 - Documentation commerciale reprenant les éléments ci-dessus, téléchargeable en 3 clics maximum

Oui  Non  Non Mesuré

Le nombre de clics se calcule une fois sur l'espace internet de l'établissement. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

## 14 - Graphismes, couleurs, sons, textes conformes à l'image de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

Harmonie graphique en cohérence avec le type / standing de l'établissement. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 15 - Photos de l'établissement et des salles de réunions de bonne qualité

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Photos non pixellisées à l'écran ou à l'impression. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 16 - Informations de base : adresse, téléphone, e-mail, contacts... complètes et à jour

Oui  Non  Non Mesuré

Le contact peut être un service ou une personne. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 17 - Indications des périodes d'ouverture

Oui  Non  Non Mesuré

Au moins les jours. Si ouverte toute l'année, cela doit être mentionné. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 18 - Page de présentation attractive

Oui  Non  Non Mesuré

Elle doit donner envie de rentrer dans le site et valoriser l'établissement. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 19 - Page de présentation avec sommaire clair et explicite

Oui  Non  Non Mesuré

Les services offerts (séminaires, restauration, hébergement, activités) doivent être mentionnées dès la page de présentation. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 20 - Présence d'un plan de localisation de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

Il s'agit du plan de localisation. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 21 - Présentation des conditions d'accès à l'établissement, imprimables sans mise en page (textes, plans) ou lien vers un site internet spécialisé

Oui  Non  Non Mesuré

Les conditions d'accès = comment se rendre sur l'établissement. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 22 - Information sur la restauration (si existant)

Oui  Non  Non Mesuré

Sinon neutraliser. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 23 - Information sur les chambres (si existant) et les capacités d'hébergement

Oui  Non  Non Mesuré

Sinon neutraliser. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 24 - Informations sur les services et les équipements

Oui  Non  Non Mesuré

Parking, salons, spas, piscine...Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 25 - Informations sur les tarifs (à la journée, en semi-résidentiel et en résidentiel si hébergement)

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## 26 - Informations sur les types de salles, les dispositions possibles et les capacités de chacune présentées de façon claire

Oui  Non  Non Mesuré

Des photos peuvent remplacer les descriptifs mais les dispositions et capacités doivent pouvoir être identifiées. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

**27 - Réponse rapide sous 24h (sauf jour de fermeture) à une demande via le site si un formulaire est mis à disposition**

Oui  Non  Non Mesuré

Sinon neutraliser. Rattrapable. Coef 9 . Information Communication

**28 - Informations pratiques de base traduites en anglais**

Oui  Non  Non Mesuré

Au moins dates d'ouvertures, accès, tarifs et descriptifs des équipements et services. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

**29 - Informations pratiques de base traduites dans une deuxième (BONUS)**

Oui  Non  Non Mesuré

Si absence, neutraliser. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

**30 - Informations pratiques de base traduites dans une troisième langue (BONUS)**

Oui  Non  Non Mesuré

Si absence, neutraliser. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

**31 - Informations touristiques locales et loisirs de proximité (ou lien vers site approprié)**

Oui  Non  Non Mesuré

Au moins une information. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

**32 - L'affichage des labels et diverses démarches et du classement doit être actualisé et non trompeur.**

Oui  Non  Non Mesuré

Visible et lisible, millésime en cours, conforme à la réglementation. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## ORGANISATION COMMERCIALE

### *Gestion de la relation commerciale*

**33 - Présence d'un interlocuteur commercial référent**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Identifiable par nom et fonction. Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**34 - Cet interlocuteur commercial référent possède la capacité de décision**

Oui  Non  Non Mesuré

A tester sur la base de demandes de services. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**35 - Cet interlocuteur commercial référent est disponible pour les clients pour la totalité de la gestion de la relation commerciale**

Oui  Non  Non Mesuré

A vérifier avant et pendant la prestation. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**36 - Cet interlocuteur commercial référent fait preuve de souplesse et d'adaptabilité commerciale**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

A vérifier lors de la demande de devis ou sur place. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**37 - Interlocuteur parlant au moins l'anglais**

Oui  Non  Non Mesuré

A tester par téléphone au moins ou lors de la visite. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**38 - BONUS - Interlocuteur parlant une deuxième langue**

Oui  Non  Non Mesuré

A neutraliser sinon. Préparer un test écrit à traduire. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**39 - BONUS - Interlocuteur parlant une troisième langue**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

## Accueil téléphonique (renseignements /demande de devis)

### 40 - Formule d'accueil précisant le nom de l'établissement

Oui  Non  Non Mesuré

Formule libre mais une salutation et le nom de l'établissement doivent être audibles. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 41 - Ton de voix agréable

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 42 - Mise en attente aimable (accueil préalable par le réceptionniste avec une formule de politesse, attente sonore ou promotion de l'établissement)

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 43 - Renvoi d'appel ou répondeur-enregistreur au bout de 4 sonneries maximum

Oui  Non  Non Mesuré

À pénaliser si le répondeur ne permet pas d'enregistrer un message. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 44 - Message du répondeur audible, précis en termes d'information et en français et en anglais

Oui  Non  Non Mesuré

Tous les critères. L'information donnée ne doit pas conduire à une demande de précision. Non Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

### 45 - Proposition systématique d'alternative si établissement complet ou indication d'un contact, type office de tourisme ou groupement professionnel

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 46 - Indication de l'accès à l'établissement sur demande

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 47 - Demande du moyen d'acheminement jusqu'à l'établissement et, si nécessaire, information spontanée sur les possibilités de stationnement

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 48 - Orientation du client vers le plan du site Internet de l'établissement et proposition d'envoi spontanée d'un plan d'accès (plan juste et à jour) si le client n'a pas accès à Internet

Oui  Non  Non Mesuré

A vérifier lors d'un entretien téléphonique. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 49 - Indication sur demande d'un contact (office de tourisme par exemple) capable de donner des informations sur la ville et/ou la région

Oui  Non  Non Mesuré

Idem. Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 50 - Utilisation par le réceptionniste d'une formule de civilité M./Mme/Mlle

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 51 - Réponse obligatoire en anglais si devis adressé en anglais

Oui  Non  Non Mesuré

A vérifier lors d'un entretien téléphonique ou lors de la visite. Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 52 - Possibilité de réponse dans une deuxième langue (BONUS)

Oui  Non  Non Mesuré

A vérifier lors d'un entretien téléphonique ou lors de la visite. A neutraliser sinon. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 53 - Possibilité de réponse dans une troisième langue (BONUS)

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

## Traitement des correspondances (renseignements /demande de devis)

### 54 - L'établissement répond sous 24h (week-end et jours fériés non compris) à toute demande de renseignements ou devis.

Oui  Non  Non Mesuré

Les tests de correspondances doivent comprendre au moins une demande de renseignement et un devis sur les trois, par mail. La réponse de l'établissement se fera par mail. Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

### 55 - Le devis est personnalisé (entête, contact de l'interlocuteur de l'établissement et nom du destinataire, signature mail)

Oui  Non  Non Mesuré

Le nom de l'établissement au moins doit être présent sur le document ainsi que celui de l'interlocuteur et du destinataire. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

### 56 - le devis est conforme à la demande

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

### 57 - Les devis précisent les prestations comprises avec le détail des prestations et suppléments.

Oui  Non  Non Mesuré

Faire une demande suffisamment détaillée pour vérifier ce point. Non Rattrapable. Coef 9 . Qualité de la prestation

### 58 - Une documentation présentant l'établissement doit être jointe au devis

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 9 . Information Communication

### 59 - Le devis contient la description des salles de réunions, avec plans des mises en place

Oui  Non  Non Mesuré

Des photos peuvent remplacer des descriptions. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

### 60 - Le devis contient la liste du matériel disponible sur place ou pouvant être loué

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

### 61 - Le devis contient les conditions générales de vente

Oui  Non  Non Mesuré

Avec le devis. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

### 62 - Lors de la demande en anglais, le devis est formulé en anglais et la documentation jointe est en anglais

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

## L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LE STATIONNEMENT

### L'accès à l'établissement

#### 63 - Signalétique d'accès visible / efficace (pré-enseignes mises en place à l'initiative de l'établissement)

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de gêne pour la lecture (arbre, autre panneau...) et permet de trouver l'établissement. Signalétique d'accès : il s'agit de la signalétique mise en place par l'établissement dans un rayon de 5 km pour indiquer sa présence ou son accès. Vérifier les différents accès dans un rayon de 5 km autour de l'établissement. Elle est efficace si elle permet de trouver l'établissement sans autre moyen (plan, GPS). Rattrapable. Coef 3 .

*Prestation*

#### 64 - Signalétique d'accès lisible, propre et en bon état

Oui  Non  Non Mesuré

Depuis la route. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

#### 65 - Fléchage de proximité visible / efficace (fléchage mis en place par les collectivités ou par l'établissement)

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de gêne pour la lecture (arbre, autre panneau...) et permet de trouver l'établissement. L'établissement doit faire le nécessaire auprès des collectivités pour la pose et l'entretien. Si la commune n'en a pas mis, le critère est neutralisé. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

#### 66 - Fléchage de proximité lisible, propre et en bon état

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Depuis la route. Fléchage de proximité : il s'agit de la signalétique généralement mis en place par la commune ou les collectivités (gratuitement ou non pour l'établissement) . L'établissement doit faire le nécessaire auprès des collectivités pour la pose et l'entretien. Si la commune n'en a pas mis, le critère est neutralisé. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

#### 67 - L'entrée du site doit être clairement indiquée depuis les principaux axes routiers

Oui     Non     Non Mesuré

L'entrée du site doit être clairement indiquée : il s'agit d'une signalétique à proximité immédiate (max 50 m) indiquant l'entrée du site (soit à l'entrée du site lui-même, soit sur la voie publique). Chaque entrée doit être signalée s'il y en a plusieurs. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

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

#### 68 - Enseignes et signalétiques actualisées (plan(s) ou panneaux directionnels)

Oui     Non     Non Mesuré

Logo ou instruction à jour. Non Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

#### 69 - Enseignes et signalétiques visibles, en bon état

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Absence de gêne pour la lecture (arbre, autre panneau...) et permet de trouver l'établissement. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

#### 70 - Enseignes et signalétiques visible, propres

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Absence de gêne pour la lecture (arbre, autre panneau...) et permet de trouver l'établissement. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

#### 71 - Enseigne (si nécessaire) et signalétique traduite en anglais (ou pictogrammes)

Oui     Non     Non Mesuré

Si le nom de l'établissement ou de la signalétique nécessite une traduction pour sa compréhension (exemple : 'Brit'Hotel' ne se traduit pas, 'Centre International de séjour et de séminaire' n'est pas compréhensible pour un étranger, anglophone ou non. De même : 'Toilette' nécessite une traduction qu'un pictogramme remplace valablement. Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

#### 72 - Enseignes et signalétiques conformes à la charte graphique du lieu ou en cohérence avec l'esprit et le respect des lieux.

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

#### 73 - Les abords et extérieurs sont en bon état, bien entretenus

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Tenir compte de la saison. La propreté des abords est de la responsabilité des établissements. Si les abords et extérieurs sont publics, neutraliser. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

#### 74 - Les abords et extérieurs sont propres

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Tenir compte de la saison. La propreté des abords est de la responsabilité des établissements. Si les abords et extérieurs sont publics, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

#### 75 - Les abords et extérieurs sont dénués de nuisances olfactives

Oui     Non     Non Mesuré

Pollution, déchets... Ne pas pénaliser l'établissement si les nuisances ne sont pas de son fait sauf en cas de nuisances importantes et gênantes entravant le bon déroulement du séminaire. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

#### 76 - Les abords et extérieurs sont dénués de nuisances visuelles

Oui     Non     Non Mesuré

Poubelles, déchets... Ne pas pénaliser l'établissement si les nuisances ne sont pas de son fait sauf en cas de nuisances importantes et gênantes entravant le bon déroulement du séminaire. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

#### 77 - Les abords et extérieurs sont dénués de nuisances sonores

Oui     Non     Non Mesuré

Nuisance sonore permanente. Ne pas pénaliser l'établissement si les nuisances ne sont pas de son fait sauf en cas de nuisances importantes et gênantes entravant le bon déroulement du séminaire. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

#### 78 - Présence de cendrier(s) à l'entrée extérieure de la réception et des salles si accès extérieur direct

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté



#### 79 - Si le bâtiment le permet, présence d'un espace fumeur aménagé

Oui  Non  Non Mesuré

Si espace fermé = fumeur, si espace ouvert, conforme à la réglementation. Espace abrité et confortable. Ne présentant pas de gêne pour les non-fumeurs. Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

#### 80 - Cendriers vidés régulièrement

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

## Stationnement

#### 81 - Présence d'un parking privatif

Oui  Non  Non Mesuré

Si parking public, à neutraliser. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

#### 82 - Parking sécurisé ou gardé (BONUS)

Oui  Non  Non Mesuré

A neutraliser si parking public ou si absence de sécurisation ou de gardiennage. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

#### 83 - En l'absence de parking sur site, le prestataire dispose d'un parking visiteurs proche du lieu de séminaire (maximum 100 mètres). Il doit préciser s'il est payant ou gratuit, s'il est couvert ou non, indiquer le mode d'accès (carte, code, bipper...), la capacité et la situation.

Oui  Non  Non Mesuré

Si l'établissement n'a pas de parking privatif, il est souhaitable que celui-ci dispose, dans un rayon de 100 m d'un parking pour ses clients et dont la capacité est cohérente avec son activité séminaire. Si ce parking existe, l'information doit être communiquée oralement ou par écrit (le client ne se débouille pas tout seul pour stationner...). Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

#### 84 - La capacité d'accueil du parking/garage est adaptée à l'accueil des séminaires.

Oui  Non  Non Mesuré

1 place pour 2 à 4 participants potentiels. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

#### 85 - Une navette est organisée entre le(s) lieux de stationnement et l'établissement (BONUS)

Oui  Non  Non Mesuré

Gratuite ou payante. A neutraliser sinon. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

#### 86 - Parking aisément accessible depuis la réception

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de gêne de circulation piétonne ou de difficultés physiques (escalier étroit, absence de trottoir...). Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

#### 87 - Parking clairement signalé depuis la réception

Oui  Non  Non Mesuré

Le client ne se perd pas et le signalage est bien visible et compréhensible. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

#### 88 - Parking en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

#### 89 - Parking propre

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

#### 90 - Éclairage en état de fonctionnement (absence de point lumineux hors service)

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

#### 91 - Parking attractif, rassurant et dégageant une bonne impression générale

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rassurant = sécurité des personnes et des biens, attractif = décoration et ambiance. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

#### 92 - Pour les parkings de plus de 20 places, présence de poubelle(s)

Oui  Non  Non Mesuré

Au moins une poubelle. Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

**93 - Poubelles extérieures et remplies à 2/3 max**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

**94 - Présence d'une zone réservée aux cyclos et aux motos**

Oui  Non  Non Mesuré

Espace dédié. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**95 - Présence d'un dépose minute (auto et autocar)**

Oui  Non  Non Mesuré

Zone libre affectée à cet usage. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

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

### *Accueil physique*

**96 - Présence d'un interlocuteur référent opérationnel**

Oui  Non  Non Mesuré

Une personne est désignée comme l'interlocuteur du séminaire. Non Rattrapable. Coef 9 . Qualité de la prestation

**97 - Accueil du responsable du séminaire par l'interlocuteur référent ou homologue**

Oui  Non  Non Mesuré

A neutraliser sinon. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**98 - Vérification avec l'organisateur et/ou l'animateur : du nombre de personnes réellement présentes (et de la rooming-list si hébergement)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**99 - Vérification avec l'organisateur et/ou l'animateur : Des horaires des repas et pauses,**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**100 - Vérification avec l'organisateur et/ou l'animateur :de la confirmation des menus,**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**101 - Vérification avec l'organisateur et/ou l'animateur :Des besoins en matériel,**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**102 - De l'organisation générale sur place,**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**103 - Vérification avec l'organisateur et/ou l'animateur : Du fonctionnement du matériel demandé**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**104 - Un message d'accueil et de bienvenue sera communiqué aux participants du séminaire sauf instructions contraires données par le client (collectif par panneau ou individuel)**

Oui  Non  Non Mesuré

Si instructions contraires, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**105 - L'offre de l'établissement en types de chambres disponibles correspond à la demande du client (nombre de Doubles, Twins...)**

Oui  Non  Non Mesuré

A vérifier sur la base du devis. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**106 - Un accueil VIP peut être proposé sur demande**

Oui  Non  Non Mesuré

Vérifier que l'offre existe lors de la demande préalable. Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**107 - Présentation attractive des différents services proposés (sur demande)**

Oui  Non  Non Mesuré

Présentation orale sur place. Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**108 - Informations concernant l'accessibilité et notamment la labellisation Tourisme et Handicap de l'établissement (le cas échéant) sur les différents supports d'information**

Oui  Non  Non Mesuré

Sinon neutraliser . Coef 1 .

## *Le personnel d'accueil*

**109 - Prise en charge immédiate du client ou mise en attente aimable avec une formule d'attente et de politesse**

Oui  Non  Non Mesuré

Immédiate = sans délai. Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**110 - Accueil du client debout (excepté pour le personnel de la réception à mobilité réduite temporaire ou permanente)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**111 - Accueil du client avec une formule de bienvenue et de politesse**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**112 - Accueil souriant**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**113 - Service rapide**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Absence d'attente et personnel dynamique. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**114 - Tenue vestimentaire propre et conforme à la catégorie de l'établissement (absence de tâches, non froissée), en bon état (absence de détérioration et d'usure)**

Oui  Non  Non Mesuré

Tous les éléments doivent être conformes. Non Rattrapable. Coef 3. Savoir-Faire Savoir-Etre

**115 - A l'arrivée des participants, souci du stationnement des véhicules et / ou interrogation du client sur ses besoins de stationnement de véhicule (si approprié)**

Oui  Non  Non Mesuré

si parking vide, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**116 - Indication de l'accès à la salle (indication orale par le personnel d'accueil) ou accompagnement du client jusqu'à sa salle.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**117 - Souhait de bon séminaire / formule de prise de congé et de politesse**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**118 - Capacité à renseigner le client sur les hôtels, les restaurants, les infrastructures et les services avoisinants (gare, pharmacie...)**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

A tester oralement. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**119 - Possibilité d'accueil en anglais au moins (7j/7, 24h/24 : présence d'une personne à la réception ou possibilité de joindre une personne)**

Oui  Non  Non Mesuré

A vérifier en face à face : pour valider le critère il faut valider toutes les exigences (langues, horaires et jours). Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**120 - BONUS - Possibilité d'accueil en une seconde langue (7j/7, 24h/24 : présence d'une personne à la réception ou possibilité de joindre une personne)**

Oui  Non  Non Mesuré

A vérifier en face à face. Si non conforme, noter non mesuré. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**121 - BONUS - Possibilité d'accueil en une troisième langue (7j/7, 24h/24 : présence d'une personne à la réception ou possibilité de joindre une personne)**

Oui  Non  Non Mesuré

A vérifier en face à face. Si non conforme, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

## Le départ, la facturation

**122 - Prise de congé chaleureuse, personnel aimable et souriant**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**123 - Facturation rapide et électronique**

Oui  Non  Non Mesuré

Vérifier la procédure existante. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**124 - Selon la nature de l'établissement la facturation peut être effectuée en décalage : le client doit alors en être informé**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**125 - Si la note n'est par remise au moment du départ, elle est envoyée sous 48h/72h**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**126 - Facture conforme : nom, adresse, n° siren, n° facture, TVA**

Oui  Non  Non Mesuré

Vérifier la facture d'un précédent séminaire et en joindre une copie au rapport après avoir masqué le nom du client. Non Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

**127 - Acceptation des règlements en CB (Visa Amex...) et chèques à minimum**

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

## INFRASTRUCTURE

### La réception

**128 - Comptoir en bon état, propre et ordonné (absence d'élément sans rapport avec la fonction d'accueil et de réception)**

Oui  Non  Non Mesuré

Par exemple des factures, des catalogues fournisseurs... Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**129 - Sol, murs et plafond propres**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**130 - Sol, murs et plafond en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**131 - Présence de sièges à disposition des clients (au moins 2)**

Oui  Non  Non Mesuré

Un canapé 2 places valide le critère. Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

**132 - Mobilier propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

### 133 - Mobilier en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

### 134 - Rideaux, stores, vitres propres

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rideaux, voilages, stores... Si absence, neutraliser car on juge l'état et la propreté, pas la présence. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

### 135 - Rideaux, stores, vitres en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rideaux, voilages, stores... Si absence, neutraliser car on juge l'état et la propreté, pas la présence. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Absence de décoration surannée. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

### 137 - Présence de décoration florale en bon état (fraîcheur des fleurs naturelles, état et propreté des fleurs sèches ou artificielles, entretien des plantes) (BONUS)

Oui  Non  Non Mesuré

A neutraliser si absence de décoration florale naturelle ou artificielle. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

### 138 - Absence d'odeurs désagréables

Oui  Non  Non Mesuré

Mauvaises odeurs. L'appréciation de la qualité olfactive d'un parfum n'est pas concernée. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

### 139 - Appareil d'éclairage en état de fonctionnement et propre (absence de point lumineux hors service)

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

## Espaces communs

### 140 - Présence d'une signalétique à l'intérieur du bâtiment avec le nom du client indiquant les différents lieux de travail (sauf si instruction contraire du client)

Oui  Non  Non Mesuré

Si instruction contraire du client, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

### 141 - La signalétique intérieure est visible, efficace, en bon état et propre

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Efficace : si absence de difficulté pour s'orienter ou trouver son chemin, d'accéder à la salle ou aux WC (si le client a besoin de demander son chemin, ou hésite, la signalétique est peu ou pas efficace). Rattrapable. Coef 3 . Information Communication

### 142 - La signalétique intérieure est traduite à moins en anglais (pictogrammes acceptés)

Oui  Non  Non Mesuré

Toute la signalétique composée de texte doit être traduite (sauf si elle est présente sous forme de pictogrammes) - Exemple 'Salles de réunions' doit être traduit, WC peut être accepté. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

### 143 - BONUS - La signalétique est traduite dans une deuxième langue

Oui  Non  Non Mesuré

A neutraliser si elle n'est pas traduite ou si la signalisation est uniquement composée de pictogramme. TOUTE la signalétique est concernée. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

### 144 - BONUS - La signalétique est traduite dans une troisième langue

Oui  Non  Non Mesuré

A neutraliser si elle n'est pas traduite ou si la signalisation est uniquement composée de pictogramme. TOUTE la signalétique est concernée. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

### 145 - Un espace commun : salon, salle de détente est proposé.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

### 146 - Mobilier(s) propre(s)

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**147 - Mobilier(s) en bon état**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**148 - Sol, murs et plafond propres**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**149 - Sol, murs et plafond en bon état**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**150 - Portes, fenêtres et fermetures propres**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**151 - Portes, fenêtres et fermetures en bon état**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**152 - Absence d'odeurs désagréables**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**153 - Circulations ordonnées (absence de stockage de mobilier ou autres objets)**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

**154 - Parties communes non bruyantes**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

**155 - Parties communes offrant une température agréable**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**156 - Plans d'évacuation en bon état, lisibles, à jour**

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

**157 - Signalisation des issues de secours, en bon état**

Oui     Non     Non Mesuré

Blocs secours en veille (ne pas faire de test d'alarme) et affichage des consignes de sécurité. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

**158 - Appareil(s) d'éclairage des parties communes en état de fonctionnement (absence de point lumineux hors service)**

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

**159 - Ascenseur(s) en bon état, en état de fonctionnement**

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**160 - Ascenseur(s) propres**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**161 - Présence d'un miroir dans l'ascenseur**

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

**162 - Personnel rencontré (hors personnel de réception) : utilisation d'une formule de salutation de type 'Bonjour M. ou Mme', sourire du personnel**

Oui  Non  Non Mesuré

Personnel autre que celui de la réception ou de la salle de séminaire (femme de chambre, personnel d'entretien...). Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**163 - Tenue vestimentaire en bon état (absence de détériorations et d'usure) et propre (absence de tâches, non froissée)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**164 - Attitude discrète du personnel vis à vis des clients et entre collègues**

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de conversations personnelles ou d'éclats de voix audibles par le client. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**165 - Service et activités quotidiennes organisés de façon à éviter les nuisances sonores pour la clientèle (ex : passage de l'aspirateur, petits travaux, rangements...)**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

## Sanitaires

**166 - Les sanitaires sont bien équipés.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  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. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**167 - L'aspect général des sanitaires est accueillant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, harmonie générale des équipements, etc. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**168 - Les équipements des sanitaires sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**169 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  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 bon fonctionnement équipements électriques (éclairages, sèche mains, etc.). Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

## Vestiaires

**174 - Vestiaires dans ou à proximité des salles de réunions**

Oui  Non  Non Mesuré

Vestiaire = espace fermé et sécurisé, géré par une personne de l'établissement. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**175 - La taille du vestiaire est proportionnelle à l'établissement**

Oui  Non  Non Mesuré

Tous les participants peuvent poser leur vestes sans empiler les vêtements sur les mêmes cintres. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**176 - Le vestiaire est propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**177 - Le vestiaire est en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**178 - Le vestiaire est fermé à clef**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**179 - Si pas de vestiaire, portant à disposition (disposé dans une zone fermée à clef)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**180 - Bagagerie fermée à clef à disposition**

Oui  Non  Non Mesuré

Si il n'y a pas de bagagerie ou si elle n'est pas fermée à clef, le point n'est pas conforme. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**181 - Si le vestiaire est extérieur à la salle de réunion, personnel rencontré (hors réception) : utilisation d'une formule de salutation de type 'Bonjour M. ou Mme', sourire du personnel**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**182 - L'organisation est efficace**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**183 - Le temps d'attente pour la mise en vestiaire et la restitution est raisonnable**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**184 - Tenue vestimentaire propre (absence de tâches, non froissée), en bon état (absence de détériorations et usure)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**185 - Attitude discrète du personnel vis à vis des clients et entre collègues**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

## *Salles de réunion*

**186 - Possibilité de laisser une clé à l'organisateur du séminaire pour fermer la salle pendant les pauses**

Oui  Non  Non Mesuré

Si demande contraire du client, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**187 - Remise en état des salles après le repas (sauf demande contraire du client)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**188 - Salle(s) en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté



**189 - Salle(s) propre(s)**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Absence de résonance, intervenant audible... Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**190 - Acoustique adaptée à la configuration des lieux**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Les bruits extérieurs ne perturbent pas le séminaire. Doit être évalué dans le questionnaire satisfaction. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**191 - Isolation phonique interne/externe efficace des salles**

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**192 - Mise à disposition d'eau en bouteille et de verres dans les salles**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**193 - Système d'occultation de la lumière facile à utiliser**

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de gêne de la lumière. Doit être évalué dans le questionnaire satisfaction. Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

**194 - Système d'occultation de la lumière efficace**

Oui  Non  Non Mesuré

Vérifier qu'une procédure est en place (délais, modalité) : rapidité de mobilisation et d'intervention (- 10 mn). Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**195 - Réglage facile de la sonorisation directement ou par l'intervention rapide de l'interlocuteur référent opérationnel sur place ou un membre du personnel**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**196 - Réglage facile de la température directement ou par l'intervention rapide de l'interlocuteur référent opérationnel sur place ou un membre du personnel**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**197 - Réglage facile de l'éclairage et de la lumière, directement ou par l'intervention rapide de l'interlocuteur référent opérationnel sur place ou un membre du personnel**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**198 - Mobilier (composé de tables et de fauteuils ou chaises) homogène**

Oui  Non  Non Mesuré

A vérifier aussi dans les réponses au questionnaire satisfaction. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**199 - Mobilier (composé de tables et de fauteuils ou chaises) confortable (assise de longue durée)**

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**200 - Mobilier (composé de tables et de fauteuils ou chaises) propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**201 - Mobilier (composé de tables et de fauteuils ou chaises) en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**202 - Absence de mauvaises odeurs**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**203 - Corbeille papier propre et en bon état**

Oui  Non  Non Mesuré

Les deux options doivent être possibles durant toutes les saisons. Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

**204 - Salle(s) climatisée(s) ou chauffée(s)**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Au moins 20°C. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**205 - Température de la salle adaptée à la saison**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Absence de zone d'ombre gênante ou d'éblouissement. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**206 - Eclairage électrique direct et indirect efficace**

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**207 - Eclairage des salles par lumière naturelle**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

## Equipements

**208 - L'équipement de base est présent dans la salle et installé / prêt à fonctionner : paper board/tableau blanc avec 3 couleurs de marqueurs (en bon état), pointeur laser, écran mural de projection (sauf impossibilité architecturale) prises électriques en nombre suffisant, rallonges multiprises électriques.**

Oui     Non     Non Mesuré

Tous les points doivent être conformes. Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**209 - Mise à disposition d'un nécessaire pour écrire par participant (papier, crayon)**

Oui     Non     Non Mesuré

Au moins un papier et un crayon ou stylo. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**210 - Matériel complémentaire sur demande (loué ou intégré) : sonorisation, TV, lecteur de DVD, vidéo projecteur, estrade, pupitre, écran de retour**

Oui     Non     Non Mesuré

Tous les équipements doivent pouvoir être fournis sur réservation. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**211 - Equipement de base complémentaire : système d'affichage (panneau avec punaises ou aimants ou clips) (BONUS)**

Oui     Non     Non Mesuré

A neutraliser sinon. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**212 - Téléphone en salle avec accès direct interne ou externe**

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**213 - Mise à disposition dans la salle de produits d'accueil complémentaires (bonbons...) BONUS**

Oui     Non     Non Mesuré

A neutraliser sinon. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**214 - Possibilité d'accès à : ordinateur, imprimante, photocopieur**

Oui     Non     Non Mesuré

Tous les équipements doivent pouvoir être accessibles par la clientèle. Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**215 - Accès internet haut-débit par Wi-Fi sécurisé et gratuit**

Oui     Non     Non Mesuré

Sécurisé pour le client et l'hôtel (codes d'accès individuels). Rattrapable. Coef 9 . Qualité de la prestation

**216 - Accès internet haut débit par câble Ethernet et gratuit**

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**217 - Absence de matériel entreposé encombrant la salle**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**218 - Affichage à l'entrée de chaque salle avec le nom de l'entreprise (affichage de qualité, écriture non manuscrite) sauf stipulation contraire du client**

Oui  Non  Non Mesuré

Si instruction contraire du client, neutraliser. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**219 - Possibilité de faire appel à une personne qualifiée pour tout problème lié au matériel technique**

Oui  Non  Non Mesuré

Vérifier la procédure existante sur le site. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**220 - Toute demande particulière peut être satisfaite (décoration, agencement, destructeur de documents...) sur réservation**

Oui  Non  Non Mesuré

A valider avec le responsable ou le référent commercial. Vérifier la documentation commerciale. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

## ACTIVITES SUR SITE

### Activités sur site

**221 - Accès aux activités clairement identifiés**

Oui  Non  Non Mesuré

Signalétique. Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**222 - Conditions d'utilisation clairement affichées**

Oui  Non  Non Mesuré

Mode d'affichage libre mais conforme à la charte graphique de l'établissement. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

**223 - Traduction des affichages en à moins une langue étrangère**

Oui  Non  Non Mesuré

Tout ce qui est affiché est traduit en anglais. Rattrapable. Coef 1 . Information Communication

**224 - Affichage et signalétique en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**225 - Affichage et signalétique propres**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**226 - Equipement et matériel en bon état de fonctionnement**

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**227 - Equipement et matériel propre**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**228 - Equipement et matériel en bon état**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**229 - Si sanitaires spécifiques aux activités, en bon état,et bien équipés**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  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. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**230 - Si sanitaires spécifiques aux activités, propres**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**231 - Activités ludiques ou culturelles adaptées aux séminaires**

Oui  Non  Non Mesuré

Adaptées aux groupes et aux individuels regroupés. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**232 - Organisation, encadrement, durée conformes aux attentes**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**233 - Présence du personnel : utilisation d'une formule de salutation de type 'Bonjour M. ou Mme', sourire du personnel**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**234 - Tenue vestimentaire propre (absence de tâches, non froissée) et en bon état (absence de détériorations et usure)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**235 - Attitude discrète du personnel vis à vis des clients et entre collègues**

Oui  Non  Non Mesuré

Absence de conversation ou d'éclat de voix audible par le client. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

## CAFE D'ACCUEIL ET PAUSES

### *Café d'accueil et Pauses*

**236 - Café d'accueil et pauses servis dans la salle ou dans un espace à proximité des salles de réunions**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**237 - Une pause doit être proposée en milieu de matinée et en milieu d'après midi. Sauf demande particulière, devront être fournis au moins boissons chaudes, boissons fraîches, eau, petits gâteaux ou biscuits**

Oui  Non  Non Mesuré

Tous les points doivent être conformes. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**238 - Boissons chaudes, boissons fraîches, eau, petits gâteaux et biscuits frais et savoureux**

Oui  Non  Non Mesuré

Tous les points doivent être conformes. Prélever un échantillon sans troubler la mise en place pour les clients. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**239 - Proposition et valorisation de produits régionaux**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 9 . Développement Durable

**240 - Service ponctuel par du personnel dédié (BONUS)**

Oui  Non  Non Mesuré

Selon horaire prévu. Sinon neutraliser. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**241 - Possibilité de commande spécifique et de réapprovisionnement si nécessaire**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**242 - Vaisselle en bon état et non dépareillée (absence de vaisselle ébréchée, absence de vaisselle usée)**

Oui  Non  Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**243 - Vaisselle propre (absence de traces de souillures et de tartre)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**244 - Limitation de vaisselle jetable notamment en plastique**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Développement Durable

**245 - Nappage et serviettes en tissu ou papier, propres et en bon état.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Confort Propreté

**246 - Consommables propres et en bon état**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**247 - Si personnel présent : utilisation d'une formule de salutation de type 'Bonjour M. ou Mme', sourire du personnel**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**248 - Service effectué dans les règles de l'art**

Oui  Non  Non Mesuré

Bonnes pratiques en hôtellerie-restauration. Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**249 - Tenue vestimentaire propre (absence de tâches, non froissée), en bon état (absence de détériorations et usure)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**250 - Attitude discrète du personnel vis à vis des clients et entre collègues**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

## LE BAR (si existant dans l'établissement)

### *Le bar*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Pas de Non mesuré possible. Le distributeur de boissons n'est pas accepté. Espace commun avec la réception accepté. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la réception. Absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**254 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds du bar sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la réception. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**255 - Les revêtements muraux, les sols et les plafonds du bar sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la réception. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si mobilier commun avec la réception. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si mobilier commun avec la réception. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'auditeur vérifie également que les verres soient bien propres. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**260 - La carte de bar est traduite.**

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**263 - 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 . Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**265 - 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 . Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

**267 - La vaisselle est propre.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui     Non     Non Mesuré

Utilisation d'un plateau, verre disposé correctement, etc... Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**271 - Procédure de facturation bien maîtrisée**

Oui     Non     Non Mesuré

Rapide et sans erreur. Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**272 - Niveau sonore acceptable**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**273 - Absence d'odeurs désagréables**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**274 - Service rapide et efficace dans un délai raisonnable**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

## RESTAURATION SUR SITE

### *Restauration sur site (si compris dans la prestation séminaire)*

**275 - Un seul menu est servi à l'ensemble des participants exceptés en cas de demande particulière.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

### *Restauration sur site*

**276 - Au moment de la réservation, un choix parmi au minimum deux plats devra être possible.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**277 - Prise en compte et respect des allergies et contraintes alimentaires**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**278 - Courtoisie de l'accueil**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**279 - Efficacité et professionnalisme de l'accueil**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**280 - Mise en place efficace et conforme à la demande**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 1 . Qualité de la prestation

**281 - Confort général (absence de nuisance olfactive, sonore, visuelle)**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**282 - Durée du repas conforme à la demande du client avec les contraintes du service**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 9 . Qualité de la prestation

**283 - Sols murs plafonds, mobiliers et équipements en bon état**

Oui     Non     Non Mesuré

Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**284 - Sols murs plafonds, mobiliers et équipements propres**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Confort Propreté

**285 - Entrées, plats, fromages, desserts, boissons froides et chaudes (Plateaux repas compris) servis à bonne température, en quantité suffisante et savoureux**

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**286 - Efficacité et courtoisie du service**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 9 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**287 - Facturation rapide et conforme**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Qualité de la prestation

**288 - Suivi de la satisfaction effectué (oralement ou par questionnaire)**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

**289 - Prise de congé cordiale et professionnelle**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable. Coef 3 . Savoir-Faire Savoir-Etre

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

### *Le suivi de l'e-réputation*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**291 - 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

**292 - 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

**293 - 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*

**294 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion. Item validé si le questionnaire de satisfaction est validé par un QR code et/ou si questionnaire en ligne et/ou si présence d'un affichage indiquant l'existence du questionnaire de satisfaction. La mise en place du questionnaire au moment du débriefing ne valide pas le critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**296 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3

**299 - 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



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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Le suivi des réclamations

**301 - 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

**302 - 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

**303 - 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

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

Oui  Non

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

**305 - 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

**306 - 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

**307 - L'écoute client est analysée**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**308 - L'établissement a une connaissance fine de ses clientèles**

Oui  Non  Non Mesuré

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

### La sensibilisation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La prise en compte de l'environnement

### 311 - Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 313 - 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. Validé si Ecolabellisé. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 316 - Présence dans la salle de bains d'un affichage invitant les clients à appliquer la politique établie par l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

Gestion économe du linge sur les longs séjours. Validé si Ecolabellisé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples de mesures : détecteurs de mouvements / minuterie / cellule photo électrique, coupe circuit général dans chacune des chambres, contrôle automatique du chauffage/climatisation, isolation performante (mise en place de double vitrage), réducteurs de débit sur les douches/robinets, chasses d'eau à double débit, arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes, utilisation de piles rechargeables. Les produits d'accueil et de consommation recyclables et/ou réemployables et en format collectif sont privilégiés aux produits jetables et aux doses individuelles. Les formats collectifs des contenants des boissons sont privilégiés aux formats individuels (aluminium /plastique). Validé si Ecolabellisé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

## Les aspects sociaux

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

Oui  Non  Non Mesuré

Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1

## La valorisation de la région

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

Oui  Non  Non Mesuré

Miel, confiture, charcuterie, fromage d'un producteur local. Présence sur le buffet du petit déjeuner. Autres exemples : confiseries en cadeau de bienvenue, produits d'accueil, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3

### 320 - Présence d'un point d'informations touristiques.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3

**326 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**329 - 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

**330 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**333 - 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

**334 - 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

**335 - 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