

Évaluation en vue de l'obtention du label Destination d'Excellence



L'établissement

Désignation	CHAMBRE D'HOTES (DOCID:qt309082)
Adresse	75010 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	RESPONSABLE
Filière	Chambre d'hôtes
partenaire(s)	

L'évaluation

Organisme évaluateur	
Nom de l'auditeur	ORGANISME EVALUATEUR
Type d'audit	Adhésion
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	



Date de debriefing

Commentaire sur l'évaluation

Compte-rendu de l'évaluation

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

EVALUATION COMPLETE

PROMOTION ET COMMUNICATION

Le site internet

1 - La chambre d'hôtes possède un site internet dédié.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si présence d'un site internet propre et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre, le site internet du partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

2 - Une réservation par voie numérique ou une demande de réservation par le biais d'un formulaire de contact en ligne est possible.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée (ou OTA pour hébergement). Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

3 - Le site internet est bien référencé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. Le référencement est efficace : le nom de la chambre d'hôtes apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés : nom de la chambre d'hôtes et ville. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. Le site internet donne envie de séjourner dans l'établissement. Le site internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. 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. Contrôle à distance. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Information Communication

5 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à la chambre d'hôtes, le confort des chambres, la table d'hôte (si existante), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), l'accueil des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut rechercher l'information suivante : acceptation ou non des chèques vacances. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si l'établissement n'est pas ouvert 365 jours par an. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. Réservation par le site internet ou par un OTA acceptée. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication.

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Noter Non concerné si réponse négative. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

9 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'excellence est présent sur le site internet.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

10 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, la démarche Destination d'excellence est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Destination d'excellence.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

Présence numérique : visibilité et référencement

11 - La page dédiée à la chambre d'hôtes sur le réseau social choisi par le professionnel est animée et actualisée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Facebook, Youtube, Instagram, X (Twitter), etc. A minima une publication mensuelle. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

12 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le label Destination d'excellence est valorisé sur le réseau social choisi par le professionnel.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de réseau social et/ou si audit d'adhésion. A minima une publication annuelle. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

13 - Les informations relatives à la chambre d'hôtes sont disponibles sur au moins un moteur de recherche et sont complètes et actualisées.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Google, Pages Jaunes partie gratuite, etc. L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. A distinguer du site internet de la chambre d'hôtes. A minima : adresse, courriel, téléphone, jours et horaires d'ouverture, géolocalisation. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

L'outil de communication

14 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le site internet, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à la chambre d'hôtes, le confort des chambres, la table d'hôte (si existante), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), l'accueil des personnes en situation de handicap.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de fautes d'orthographe, absence de photocopies, etc. L'outil de communication reflète l'établissement et donne envie de séjourner. Tous supports autorisés sauf site internet/réseau social évalués par ailleurs. Exemple : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, carte de visite. 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). Contrôle à distance. Toutes les informations sont présentes = Très satisfaisant/Une information n'est pas présente = Satisfaisant/Deux informations ne sont pas présentes = Insatisfaisant/Trois informations ne sont pas présentes = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'outil de communication. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

17 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'excellence est présent sur un outil de communication.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'outil de communication et/ou si audit d'adhésion. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

LA DEMANDE D'INFORMATIONS - LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE

La demande d'informations écrite

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples de questions à poser : présence d'un restaurant et les horaires, chambres non-fumeur, accès WIFI, grand lit, parking, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, le critère n'est pas validé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure de répondre et ne propose pas un rappel rapide, le critère n'est pas validé. En l'absence de rappel, le critère est invalidé. Si l'établissement est complet, une solution est proposée au client. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en langue étrangère. Si la langue employée n'est pas parlée au sein de l'établissement, la réponse est envoyée en anglais. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de ligne

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

23 - L'interlocuteur se présente et indique le nom de la structure.

☐ Oui ☐ Non

"Pas de Non concerné possible. ""Nom de la structure, bonjour"". Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

Le traitement de la demande/la réservation

24 - Les informations communiquées sont précises et répondent à la demande du client.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples de questions possibles à poser : chambres non-fumeur, accès WIFI, grand lit, parking, présence d'une piscine, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre la chambre d'hôtes, le critère n'est pas validé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure de répondre et ne propose pas un rappel rapide, le critère n'est pas validé. En l'absence de rappel, le critère est invalidé. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de réponse. A minima : Nom, nombre de personnes, heure d'arrivée et de départ, tarif, durée de séjour. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

26 - 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 concerné possible. Utilisation des civilités. L'interlocuteur annonce le nom de l'établissement. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de réponse. Eléments à reformuler : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée, durée de séjour à minima. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

28 - L'interlocuteur propose spontanément une confirmation complète par mail.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence de réservation. Par mail ou par un autre moyen de communication. Eléments à reformuler : nombre de personnes, heure d'arrivée, tarif, durée de séjour à minima. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

30 - BONUS : L'accueil téléphonique est assuré en au moins une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une deuxième langue étrangère de son choix. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le répondeur

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si accueil 24h/24. Le critère est invalidé en l'absence de répondeur. En cas de renvoi vers un numéro de portable, le critère est validé. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

32 - Le message du répondeur annonce le nom de la chambre d'hôtes et informe des horaires d'ouverture.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, l'auditeur vérifie le répondeur sur cette ligne également. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, l'auditeur vérifie le répondeur sur cette ligne également. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTÉRIEURS - LA SIGNALÉTIQUE

L'accès, les abords et la signalétique de la chambre d'hôtes

34 - Si autorisée, une signalétique d'accès est visible, lisible et uniforme.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. L'auditeur vérifie si les autres structures sont signalées. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

35 - Les abords privatifs de la chambre d'hôtes sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

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

36 - L'entrée de la chambre d'hôtes est clairement identifiable, les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Par enseigne, on entend a minima le nom de la chambre d'hôtes. Ce n'est pas obligatoirement sur la façade du bâtiment. Si plusieurs enseignes, l'auditeur a une vision d'ensemble. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

37 - Les extérieurs et les abords sont mis en valeur par un fleurissement, un élément décoratif ou un éclairage.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si bâtiment classé. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Le critère est invalidé si absence d'action. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

40 - Les extérieurs et la terrasse (si existants) de la chambre d'hôtes sont propres, en bon état et confortablement aménagés.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'extérieur. L'auditeur contrôle les chemins d'accès, la solution de stationnement, les espaces verts, le mobilier de jardin, la terrasse, l'entrée, la façade, etc. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

41 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, la plaque Destination d'Excellence est apposée à l'entrée de la chambre d'hôtes.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'audit d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SÉJOUR - LE DÉPART

La prise en charge du client à l'arrivée

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tolérance dans le cadre d'une activité professionnelle, si mot d'excuse de l'hôte. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Comportement souriant, salutation spontanée, ton aimable, etc. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

45 - L'hôte donne priorité à l'accueil du client et prend le temps nécessaire pour faire visiter l'établissement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La visite des lieux ne comprend pas les espaces privés. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

46 - La réservation est trouvée rapidement, puis vérifiée avec le client. Elle est conforme.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de réservation. Nom, nombre de personnes, catégorie de la chambre, nombre de nuits, etc. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non observé. Réactivité par rapport à la clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

48 - L'hôte initie un moment d'échanges et de convivialité avec le client.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pendant l'accueil ou ultérieurement. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A minima les horaires du petit-déjeuner, les modalités d'accès wifi (si existant), les horaires de la restauration (si existante), les modalités d'entrée tardive (si entrée particulière). Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en charge du client durant le séjour

51 - L'hôte est disponible et en capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur demande un service : appel d'un taxi, programmation d'un réveil, demande d'une adresse, information sur la connexion wifi, présence d'une chaîne TV d'informations, présence d'un distributeur de billets, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

52 - Le personnel d'accueil peut s'exprimer en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

53 - BONUS - L'accueil et la prise en charge peuvent être assurés dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Observation lors de la visite et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le départ du client

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

55 - La facture du séjour est obtenue rapidement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'une personne pour assurer les formalités de départ et attente inférieure à 5 minutes. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Non concerné possible si absence de facture. A minima : SIRET, TVA, Prix TTC, adresse. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

57 - L'accueil, la prise en charge et les formalités de départ peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors du séjour et/ou rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

58 - BONUS - L'accueil, la prise en charge et les formalités de départ peuvent être assurés en au moins une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Observation lors de la visite et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LES ESPACES COMMUNS

Les espaces communs

59 - L'aspect général des espaces communs est accueillant.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, la décoration et l'ameublement des espaces communs sont harmonieux, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

60 - Les espaces communs sont propres et en bon état et le mobilier est confortable.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Prendre en compte le mobilier, les équipements, les revêtements et les sanitaires le cas échéant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

61 - Le mobilier et les revêtements muraux, sols et plafonds sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les espaces évalués sont les couloirs, les escaliers, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Les sanitaires

62 - Si existants, les sanitaires communs sont bien équipés.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si aucun sanitaire dans les espaces communs. Présence de tous les équipements suivants : miroir, lavabo avec eau chaude et eau froide, robinet mitigeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, patère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

63 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si aucun sanitaire dans les espaces communs. Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Les équipements complémentaires

64 - Une connexion WIFI gratuite est disponible dans l'établissement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible 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. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

66 - Les équipements et/ou le matériel de loisirs sont propres et en bon état. Les espaces de pratique et/ou de stockage sont bien entretenus.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'équipement. Exemples d'équipements de loisirs : piscine (extérieure et/ou intérieure), tennis, mini-golf, table de ping pong, espace massage, sauna, jacuzzi, bibliothèque, jeux de société, etc. Contrôle des équipements, des espaces de pratique et des espaces de stockage (si accessibles au client). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'équipements de loisirs. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

68 - Au moins 3 équipements pour enfants ou bébés sont mis à la disposition du client.

☐ Oui ☐ Non

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

69 - L'eau de la piscine et du pédiluve est claire et propre.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de piscine. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

70 - Le bassin, les plages et le mobilier de la piscine sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de piscine. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

LA CHAMBRE

La première impression générale

71 - La chambre est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Vérifier sols, revêtements muraux, portes, fenêtres, vitres, rideaux et plafonds. L'auditeur vérifie également la propreté des plinthes. La propreté des radiateurs est contrôlée avec les équipements. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

72 - La décoration et l'ameublement de la chambre sont harmonieux.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Impression générale sur l'ensemble de la chambre. Absence d'éléments dépareillés ou disgracieux (fils électriques apparents sur les murs, raccords de peinture, équipements obsolètes, etc.). Une ambiance et une décoration personnelle sont perceptibles. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

73 - La température est agréable à l'arrivée du client (minimum 19 °C en hiver).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Ne concerne que la chambre de l'auditeur. L'auditeur mesure la température avec un thermomètre. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

74 - La chambre bénéficie d'une isolation phonique efficace.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Absence de bruits provenant des couloirs ou des chambres voisines. Absence de bruits de canalisation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

75 - L'occultation est efficace.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Pas de raie de lumière. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La literie

76 - Le matelas est confortable.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le matelas est de 160x200, il est confortable (pas un creux lorsque l'on s'assied). On ne sent pas les ressorts, le matelas n'est pas bruyant. Les oreillers sont correctement enveloppés, les lits ne sont pas bordés trop haut, le rebord du drap sur la couverture est suffisant, etc. Si présence d'un traversin, le lit présente aussi un oreiller par occupant potentiel. Une couverture et un oreiller supplémentaires sont à disposition dans la chambre. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

77 - Les draps, les taies d'oreiller, la couette, le matelas, le sommier, l'alèse sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si présence d'un cheveu, critère invalidé. L'auditeur contrôle également le couvre-lit ou chemin de lit. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

Les équipements

78 - Au moins un équipement de confort est présent dans la chambre.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples d'équipements complémentaires présents en chambre : coffre-fort, valet, équipement de repassage, boîtier connectique, système complémentaire de sécurisation sur la porte/judas, nécessaire de correspondance, stylo et bloc notes. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si régulation globale de la température dans le cadre d'une démarche écoresponsable explicite. Présence d'un thermostat. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

80 - Un accès internet gratuit est proposé dans la chambre.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Envoi et réception de mails, navigation sur internet, hors téléchargement et téléphonie. L'accès internet dans la chambre nécessite une identification de l'utilisateur. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

81 - La chambre est bien équipée.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Table de chevet, un bureau ou une table, une assise par occupant théorique, une armoire ou une penderie avec des cintres de qualité, un porte-bagage, une poubelle ou une corbeille, un miroir en pied, un téléviseur avec écran plat et une télécommande, un téléphone, un réveil ou un service de réveil est à disposition dans la chambre, au moins une prise électrique libre est disponible dans la chambre (ni le bloc multiprise ni la prise dans la salle de bains ne sont pris en compte). Exemples d'équipements complémentaires présents en chambre : plateau de courtoisie, bouilloire (tasses ou mugs café et thé à minima), nécessaire de correspondance, stylo et bloc notes. Contrôle visuel. Aucun équipement manquant = Très satisfaisant/1 équipement manquant = Satisfaisant/2 équipements manquant = Insatisfaisant/3 équipements manquant = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

82 - La chambre est bien éclairée.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Eclairage direct du bureau ou de la table, un éclairage de chevet, un va-et-vient à la tête de lit est présent. Contrôle visuel. Aucun équipement manquant = Très satisfaisant/1 équipement manquant = Satisfaisant/2 équipements manquant = Insatisfaisant/3 équipements manquant = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

83 - L'ensemble du mobilier de la chambre est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Prendre en compte : penderie, bureau, tables de chevet, tables, assises, éléments de décoration, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

84 - BONUS - Une bouilloire, du café/thé/infusions et des tasses adaptées au nombre d'occupants sont disponibles et sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

85 - BONUS - Un cadeau de bienvenue est mis à disposition du client.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

L'information à la clientèle

86 - Un livret d'accueil, complet et actualisé est présent dans la chambre.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le livret d'accueil peut prendre la forme d'une fiche informative ou d'un affichage. Les informations essentielles : le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés, les services et les équipements disponibles (exemple : wifi). Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

87 - La présentation de tous les documents et supports est soignée.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'affichage. Qualité de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), la lisibilité, la visibilité. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

88 - Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'affichage. Support indifférent (carte, affichage, etc.). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, le critère est validé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

89 - BONUS - Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Support indifférent (carte, affichage, etc.). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, le critère est validé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

La salle de bains

90 - La salle de bains est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle des sols, revêtements muraux, portes, fenêtres, vitres, plafonds, mobilier, équipements (WC, lavabo, miroir, douche et/ou baignoire, pare-douche ou rideau textile, bouche d'extraction, etc.). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le client obtient une température de 38 °C en moins de 15 secondes. Contrôle avec un thermomètre. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

92 - L'évacuation des eaux usées est efficace et l'ensemble des équipements de la salle de bains fonctionne bien.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Absence de fuites, bon fonctionnement des équipements électriques (si existants), absence d'ampoules HS. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

94 - La salle de bains est bien équipée.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Un gobelet par occupant théorique, au moins deux produits d'accueil (si distributeur, présence à proximité du lavabo ET de la douche), une prise rasoir, une poubelle fermée, au moins 1 grande et 1 petite serviette à disposition par personne, tapis de bain, brosse WC, papier hygiénique en quantité suffisante, miroir grossissant, chauffe serviette mural, sèche-cheveux, boîte de mouchoirs. Contrôle visuel. Tous les équipements sont présents = Très satisfaisant/Un équipement n'est pas présent = Satisfaisant/Deux équipements ne sont pas présents = Insatisfaisant/Trois équipements ne sont pas présents = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

95 - Le linge de toilette est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

RESTAURATION

La table d'hôte (si existante)

96 - Un service de table d'hôte est disponible.

☐ Oui ☐ Non

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

97 - L'hôte échange avec le client au sujet du repas/petit-déjeuner (horaire, contenu, etc.) avant l'horaire du service.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

98 - Les plats proposés sont variés d'un jour à l'autre.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

99 - Le repas servi comporte au moins une spécialité régionale.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

101 - L'entrée, le plat, le fromage et le dessert sont bien proportionnés, bien présentés et servis à la bonne température.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

102 - La boisson chaude est à bonne température et savoureuse.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de café ou d'infusion consommés. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

Le service du client

103 - L'hôte est attentif au bon déroulement du repas (l'attente entre les plats est gérée et le service des différents convives d'une même table est quasi simultané).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Evaluation d'ensemble pour la table d'hôte (si existante) et le petit-déjeuner. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Non concerné possible si absence de table d'hôte. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'espace repas

105 - L'espace de restauration est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

106 - L'espace repas est aménagé de manière confortable.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

107 - La vaisselle et les couverts sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Prise en compte de la vaisselle et des couverts présents sur la table et sur le buffet (si existant). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Le petit-déjeuner

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples de produits complémentaires : fruits, yaourt, fromage, charcuterie, second jus de fruits, viennoiseries, fruits sec, miel, céréales, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)

Le suivi de l'e-réputation

111 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins deux sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites.

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : Tripadvisor, Michelin, Yelp, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites de réseaux professionnels, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

112 - La chambre d'hôtes exerce son droit de réponse aux avis négatifs de consommateurs.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Vérification sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

113 - La réponse apportée par la chambre d'hôtes est constructive.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par le professionnel. 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. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le suivi de la satisfaction

114 - Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client de l'application de gestion des labels (en renouvellement uniquement), outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pouces levés » sans réponse circonstanciée, ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

115 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un outil de recueil de la satisfaction. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant, etc.) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (TripAdvisor, Facebook, etc.) sur le site internet du professionnel, sans préciser qu'il s'agit d'un outil de recueil de la satisfaction ou d'avis ne permet pas de valider le critère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

116 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un outil de recueil de la satisfaction. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

117 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le suivi des réclamations

118 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de salarié. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La mise en œuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

119 - La chambre d'hôtes accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par le professionnel. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

120 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). La réponse

marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

121 - La chambre d'hôtes apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

IDENTITÉ CRÉOLE

Identité créole

122 - Le nom de la chambre d'hôtes est présenté de façon lisible/visible sur la façade et/ou à l'entrée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le nom de l'établissement doit ressortir de façon lisible. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

123 - La façade de l'établissement présente un caractère local.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Que ce soit par les matériaux utilisés ou des plantes qui poussent sur/ou devant la façade. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

124 - Utilisation de matériaux locaux pour la toiture.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La toiture est recouverte de matériaux traditionnels. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

125 - La végétalisation est harmonieuse.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les plantes sont naturelles et locales. Elles contribuent à créer l'ambiance. Elles sont entretenues. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

126 - L'hôte connaît bien les spécificités de l'île.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les propriétaires s'efforcent de faire découvrir la culture réunionnaise par le biais de récits, d'anecdotes ou d'histoires vécues. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

127 - La cuisine locale est présentée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les propriétaires font découvrir la tradition gastronomique de l'île. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

128 - Infusion à base de plantes médicinales fraîches et locales disponible.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Il sera proposé aux clients après le dîner, une infusion à base de plantes locale (ayapana, verveine citronnelle, citronnelle, etc.). Le propriétaire doit pouvoir renseigner le client. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

LA VALORISATION DE LA RÉGION

La valorisation de la région

129 - La chambre d'hôtes a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, présentoir, tablette, borne interactive), carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur questionne l'hôte sur un lieu de visite emblématique du territoire, un point de vente d'un produit local ou un restaurant proposant des spécialités régionales, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

131 - L'hôte peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur questionne l'hôte sur un lieu de visite emblématique du territoire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'un document sur l'établissement. Guide d'accueil d'un office de tourisme accepté. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Tolérance sur la forme du support. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

134 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)

Accessibilité

136 - La chambre d'hôtes a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

137 - BONUS - La chambre d'hôtes est labellisé Tourisme & Handicap.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

138 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

139 - BONUS - Le professionnel s'engage, dans les trois ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.

☐ Oui ☐ Non concerné

BONUS - Noter Non concerné si réponse négative. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

140 - La chambre d'hôtes informe les clientèles sur son accessibilité effective (sur le site internet a minima).

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

141 - BONUS - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à disposition de sa clientèle.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Retrouvez le lien sur www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap/referentiel. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

142 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. www.acceslibre.beta.gouv.fr. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

143 - BONUS - Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critères et tests - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (www.accessibilite.numerique.gouv.fr), vérification de l'affichage de la déclaration d'accessibilité sur le site web. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Accessibilité

144 - BONUS - La structure propose une offre à destination des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'offre PMR doit être fournie par la structure (pas de sous-traitance), la prise en charge de deux handicaps permet de valider le critère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Accessibilité

ACCÈS ET MOBILITÉ

Réduire l'impact des déplacements

145 - Avant le séjour, l'hôte informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre la destination touristique, puis l'hébergement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples d'informations : page « éco-mobilité ou venir sans ma voiture » sur le site internet avec détails des options de transport en commun, navette, accueil vélo, etc. Exemple d'encouragement : un tarif préférentiel est proposé pour les clients séjournant sans véhicule personnel. Des informations précises peuvent être indiquées sur les itinéraires à vélo pour rejoindre l'établissement depuis les principales villes/régions d'origine des clients. Limiter la place de la voiture au sein de l'établissement, c'est améliorer le silence, la sécurité et l'environnement au sein de celui-ci et donc son confort et son attractivité. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Responsable

146 - Au cours du séjour, l'hôte informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour se déplacer localement (moyens existants au sein de la chambre d'hôtes ou à proximité, le professionnel propose une offre alternative à la voiture individuelle).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Exemple : mise en relation des clients grâce à un tableau d'offres de covoiturage, informations sur la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

147 - La chambre d'hôtes communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la recharge d'un véhicule électrique (sur le site internet et sur place).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia, www.chargemap.com/map. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Responsable

148 - La chambre d'hôtes propose aux clients des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trotinettes, locations, etc. proposées par l'établissement ou un prestataire).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

Communication numérique : Optimiser les usages et les supports

149 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur) ou flexibles (tablette/PC) afin d'éviter les achats inutiles.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'appareil numérique. Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. La priorité est donc de limiter le nombre d'appareils. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

150 - La chambre d'hôtes veille à prolonger le plus possible la durée de vie des appareils et à ne pas les remplacer trop vite par des neufs, ou achète du matériel reconditionné.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'appareil numérique. Exemple : absence de contrat de renouvellement automatique, liste de réparateurs préparée par le partenaire. Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. Contrôle documentaire. Totalement = Très satisfaisant/Partiellement = Satisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

151 - Pour les usages internes, la connexion internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi ou du réseau mobile plus énergivore.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

152 - BONUS - Pour les équipements informatiques ou numériques, l'établissement privilégie les matériels porteurs d'un écolabel : Ecolabel Européen, TCO, EPEAT, etc.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : principaux labels : TCO (écrans, ordinateurs, serveurs, tablettes, etc.), cette certification comporte des critères environnementaux tels que l'approvisionnement responsable en minéraux et sociaux tels que le respect des conventions internationales du travail. Le label EnergyStar n'entre pas dans la liste des écolabels reconnus dans ce critère. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

153 - Le site internet de la chambre d'hôtes obéit aux principes de sobriété numérique par des visuels optimisés : poids des photos réduit, vidéos courtes, fichiers compressés, etc.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de site internet. Bon à savoir : L'impact carbone du numérique est en majorité dû aux échanges et stockages de données mobiles et parmi celles-ci, 60% sont des vidéos en ligne, qui génèrent 305 millions de tonnes de CO2/an soit l'équivalent des émissions carbone de l'Espagne (données 2019). Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

154 - L'établissement pratique la dématérialisation dans son fonctionnement administratif et RH (feuilles de paie, devis, bons de commande, factures, contrats, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : La dématérialisation réduit l'empreinte carbone des entreprises par une diminution de l'usage des transports et du papier. Elle assure une meilleure traçabilité des courriers et des documents et l'entreprise peut s'affranchir en partie des problématiques liées à l'archivage et au stockage de l'information papier. Attestation du dirigeant sur les éléments dématérialisation des pratiques. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

155 - La chambre d'hôtes privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés (plaquettes, cartes/menus et tout autre document jetable remis au client).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : L'utilisation de supports d'informations numériques permet de considérablement réduire les impressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et par conséquent les déchets. Un QR code dynamique par exemple se met à jour automatiquement à chaque changement, sans avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni pour le QR Code. Contrôle documentaire. Tous les supports sont numériques = Très satisfaisant/1 support est imprimé = Satisfaisant/2 supports sont imprimés = Insatisfaisant/3 supports ou plus sont imprimés = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

Documents imprimés

156 - L'impression de documents promotionnels est limitée et réservée aux informations amenées à avoir une durée de vie longue et à être manipulées par un grand nombre de personnes.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : une seule édition par an. Bon à savoir : Le format numérique sera préféré pour les informations à durée de vie courte ou vers une cible restreinte. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

157 - Pour ses imprimantes, l'établissement a un contrat de collecte et de remplissage des cartouches et/ou utilise des imprimantes « jet d'encre » à réservoir remplissable.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'imprimante. Bon à savoir : Une cartouche d'encre rechargeable est réutilisable autant de fois que possible, elle est moins chère que la cartouche d'encre de base sans pour autant être moins efficace. Faire recharger ses toners et cartouches d'encre diminue de 60 % votre impact carbone. Pour le cas où le professionnel remplit lui-même ses cartouches dans un bar à encre, le critère est validé. Les imprimantes à réservoirs d'encre rechargeables génèrent 10 fois moins de volume de déchets que les autres types d'imprimantes, tout en réduisant les coûts d'impression. Même si les cartouches sont réutilisables et remplissables, plus de la moitié sont encore jetées, alors qu'elles peuvent être réutilisées jusqu'à 5 fois. Mode d'évaluation : Factures OU Copie du contrat. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

158 - BONUS - L'établissement propose à son personnel ou ses saisonniers des prestations sociales allant au-delà de la réglementation applicable, telles que : repas ou chèques repas, fourniture des vêtements de travail ou uniformes, possibilité de jours de congés consécutifs, congés de formation, communication de planning un mois à l'avance, chèques vacances, hébergement sur place ou facilité grâce au partenariat avec les collectivités territoriales, maintien de la mutuelle hors saison pour les saisonniers.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, préserve ou améliore le climat social avec un effet sur l'attraction et le confort de la clientèle. Certaines actions sont réglementées (cf. URSSAF pour valeur de l'avantage en nature de nourriture ou de logement soumis à cotisations) ou récompensées par des exonérations (titres restaurants, chèques vacances). Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

159 - BONUS - Les bons CAF (pour activités hébergement uniquement) et/ou les chèques-vacances sont acceptés.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : En vigueur depuis 1999, ce dispositif, appelé AVF ou VACAF prend partiellement en charge les frais d'un séjour de vacances en famille pendant les périodes de vacances scolaires (camping, mobil home, location, etc.) et permet donc aux foyers modestes de partir en vacances. Contrôle par l'auditeur sur site ou justificatif. Coef 1.

SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Maîtriser les gaspillages

160 - La température est régulée : le chauffage n'excède jamais 21 °C dans les espaces communs.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de système de chauffage ou de climatisation. Bon à savoir : La baisse d'1 °C du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19 °C. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

161 - Les espaces communs et les chambres sont équipés de dispositifs de régulation permettant de régler de façon individuelle la température de chauffage.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de système de chauffage ou de climatisation. Bon à savoir : Les dispositifs de régulation du chauffage contribuent au confort du client en plus de réduire la facture énergétique. La baisse d'1 °C du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La régulation peut être faite par plusieurs types d'équipements : gestion technique de bâtiment (commande centralisée permettant 20 à 40% d'économies), robinets thermostatiques, thermostat d'ambiance, programmeur, horloge, détecteur de présence et d'ouverture de la fenêtre. Exemple de consigne de chauffage à recommander : min 16 °C max 22 °C écart entre la température intérieure et extérieure <7 °C. Pour gérer le chauffage dans les espaces inoccupés : système d'arrêt automatique de l'équipement de chauffage en cas d'ouverture des fenêtres (capteurs sur les fenêtres) ou de départ du client (carte coupe circuit couplée). Dans les chambres ceci permet jusqu'à 30% d'économies d'énergie. Les principaux équipements de régulation peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement/énergie de votre CCI). Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

162 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de système de chauffage ou de climatisation. Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26 °C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement lié à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25 °C à 26 °C on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC, etc.) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

163 - Si existante, la piscine est naturelle ou la piscine n'est pas chauffée au-delà de 28 °C et elle est couverte en cas de non utilisation.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de piscine. Bon à savoir : Il existe de nombreux moyens durables de chauffer une piscine : chauffe-eau solaire, géothermie, pompe à chaleur, capteurs solaires, bûche à bulles, échangeur thermique. Pour une piscine naturelle, au-delà de 25 °C, il existe un risque de faire mourir certaines espèces et de déséquilibrer l'écosystème de la piscine. Attestation du dirigeant ou photo. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

164 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc.), végétalisation des toits-terrasses ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : - végétaliser : permet de protéger les bâtiments de rayonnements directs - poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) - des volets permettent de conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver - autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = insatisfaisant/Pas de tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

165 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4% en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économes (économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont également une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3 €. Un spot encastré LED entre 10 et 30 €. Une applique murale LED entre 20 et 30 €. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70 €. Un spot LED orientable pour zone accueil/caisse coûte de 70 à 100 €. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement/énergie de votre CCI). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

166 - Dans les parties communes de la chambre d'hôtes : les circulations, blocs sanitaires communs, garages, sont équipés d'une minuterie ou de détecteurs de présence.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si contraintes de sécurité (à justifier). Bon à savoir : L'éclairage de ces espaces n'est nécessaire qu'en cas de présence, le reste du temps l'éclairage de sécurité est suffisant pour la sécurité du public. La coupure de l'éclairage peut se faire à l'aide d'équipements simples et peu coûteux : minuteurs, détecteurs de présence : entre 10 et 100€ selon le système choisi, peut être relié facilement à des systèmes existants. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

167 - Dans les parties communes de la chambre d'hôtes : les durées d'éclairage sont optimisées grâce à des dispositifs automatiques : minuterie, horloge, détecteur de présence, coupe-circuit, système centralisé GTB, etc.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Pour l'éclairage extérieur, penser à une horloge avec détecteur crépusculaire. Pour l'éclairage dans les espaces inoccupés ou lors des phases d'inoccupation : carte coupe circuit dans les chambres (circuit uniquement pour l'éclairage, hors prises, notamment celle alimentant le minibar). Ceci nécessite des travaux plus importants, mais pour des gains pouvant aller jusqu'à 30% d'économies sur le poste électricité lié à l'éclairage. Ces équipements de régulation peuvent être couplés dans une

même zone, afin qu'une partie des lampes reste allumée pour garantir la sécurité tout en assurant des économies d'énergie. Si l'établissement est équipé d'une Gestion Technique de Bâtiment, celle-ci peut intégrer la gestion de l'éclairage. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

Améliorer les systèmes et produire autrement

168 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique (note C). Selon le territoire, les entreprises peuvent bénéficier d'un pré-audit d'efficacité énergétique. (Se renseigner auprès de sa CCI). Un audit énergétique, réalisé par un bureau d'études conformément aux spécifications de l'ADEME pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode d'évaluation : Factures ou rapport d'audit. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

169 - Les combles et toitures sont isolés.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les bâtiments historiques. Bon à savoir : Les combles et toitures sont une des principales source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

170 - Les murs sont isolés (par l'extérieur ou l'intérieur).

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les bâtiments historiques. Bon à savoir : En rénovation, tout dépend de la construction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût, la nature des travaux et leur faisabilité sont très variables. Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils présentent une forte inertie et rayonnent le froid durant l'hiver, phénomène qui peut être amélioré par des enduits respirants (chaux, etc.). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

171 - Les planchers en contact avec un espace non chauffé (garage, extérieur, vide sanitaire) sont isolés.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les bâtiments historiques. Bon à savoir : Les planchers en contact avec un espace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'isolation des planchers par le sous-sol peut s'envisager à tout moment. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

172 - Les vitrages (baies, vitrines, fenêtres) sont à double vitrage/triple vitrage ou à isolation renforcée.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible pour les bâtiments historiques. Bon à savoir : Les parois vitrées sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance thermique des surfaces vitrées doit surtout s'envisager à l'occasion d'un changement des ouvertures. Les gains énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-émissif : une pellicule sur la face intérieure du vitrage réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose compte aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : Factures OU attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

173 - L'établissement a mené des actions pour limiter les déperditions d'air chaud ou les entrées d'air froid.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Toutes actions identifiées par le conseiller comme contribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critères précédents (liste non exhaustive) : - aménagement autour de la porte d'entrée, des baies, etc. (installation de sas, rideau, etc.) - étanchéité (joints) autour des portes de garage, cave, etc. - condamnation ou fermeture des éventuels conduits de cheminées non utilisés - pompe à chaleur pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est munie d'une bache disposée en dehors des horaires de mise en fonctionnement). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

174 - Le système de chauffage bénéficie d'un étiquetage environnemental performant.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de système de chauffage. Bon à savoir : Rendement mesuré d'au moins 88 % (hors chaudière biomasse et pompe à chaleur). Étiquette obligatoire pour les appareils de chauffage de production d'eau chaude sanitaire et de climatisation. Étiquette A+++ à A = Très satisfaisant/Étiquette B = Satisfaisant/Étiquette C = Insatisfaisant/Étiquette D ou moins = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

175 - Le système de chauffage est entretenu et les actions d'entretien sont à jour.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de système de chauffage. Bon à savoir : L'attestation remise par le professionnel doit comporter : - la liste des opérations effectuées et des défauts corrigés lors de l'entretien, - si il y a lieu, le résultat de la mesure du taux de monoxyde de carbone, - le résultat de l'évaluation de la performance énergétique et environnementale de la chaudière (rendement et émissions de polluants atmosphériques), - des conseils pour utiliser au mieux la chaudière et l'installation de chauffage. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

176 - BONUS - Une étude d'opportunité a été réalisée par un professionnel qualifié RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) ou un expert indépendant, sur les matériels d'Energies Renouvelables & Récupération suivants : système de récupération de chaleur / installation thermo-solaire / installation fonctionnant au bois énergie / pompe à chaleur (sauf aérothermie) / installation photovoltaïque en auto consommation (70% minimum).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Dans le cas où un système de chauffage existant est remplacé, ne pas attendre qu'il soit en fin de vie et ainsi avoir le temps de faire réaliser l'étude de la meilleure solution pour le remplacer. Liste des matériels concernés par le critère : - système de récupération de chaleur : sur eaux usées, VMC double flux, ou sur groupe frigorifique - installation thermo-solaire : pour chauffe-eau solaire ou chauffage piscine - installation fonctionnant au bois énergie - pompe à chaleur (sauf aérothermie) - installation photovoltaïque en auto consommation (70% mini). Ces études visent à aider à la décision pour investir dans des systèmes performants en

confort, durée et émissions de gaz à effet de serre en réduisant les dépenses du poste énergie de l'établissement. Si l'étude est réalisée par un bureau d'études conformément aux spécifications de l'ADEME, son coût pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode de contrôle : Factures. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

177 - BONUS - Une installation thermo-solaire participe à la production d'eau chaude sanitaire et/ou au chauffage de la piscine.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Une installation thermo-solaire permet de produire de l'eau chaude sanitaire (ou chauffage piscine) à l'aide de capteurs solaires reliés à un circuit hydraulique alimentant un ou des ballons de stockage. Ce type d'installation est très pertinent dans les établissements d'hébergement touristique, restaurants (et toute entreprise ouverte en été, condition sine qua non) compte-tenu des besoins importants en eau chaude sanitaire. La réalisation d'une étude préalable à l'installation est vivement recommandée, celle-ci permet la meilleure rentabilité et efficacité possible. L'étude et la pose doivent être faites par un professionnel qualifié RGE. La souscription d'un contrat de maintenance est vivement recommandée. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

178 - BONUS - L'établissement est équipé d'une installation de production d'eau chaude et de chauffage fonctionnant au bois énergie (chaudière granulés ou plaquettes, poêle à granulés, autres) ou raccordé à un réseau de chaleur bois énergie.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Types d'équipements fonctionnant au bois énergie : – chaudière à granulés ou plaquettes : un appareil de ce type pour un établissement d'hébergement suppose un espace suffisant pour la chaudière et le stockage du bois (silo) – poêle à granulés, à bûches, pour un chauffage partiel de l'établissement (salle, hébergements individuels) – appareils spécifiques tels que poêles bouilleurs (chauffage et production d'eau chaude), ou les appareils à fonction de cuisson – enfin le critère inclut les installations connectées à un réseau de chaleur bois urbain permettant de s'affranchir de la chaudière et du stockage de bois sur le site. Même si le bois est une ressource renouvelable, l'obtention du critère suppose un équipement avec un niveau de rendement élevé, ce qui n'est pas le cas des cheminées à foyer ouvert dont le rendement est trop faible. La pose par un professionnel qualifié RGE et la souscription d'un contrat de maintenance sont vivement recommandées. La ressource bois sera recherchée en priorité dans un périmètre proche de l'établissement, voire in situ pour les établissements possédant des espaces boisés. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Responsable

179 - BONUS - L'énergie consommée sur le site est d'origine renouvelable (électricité, gaz, bois).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Le professionnel peut choisir une part d'énergie renouvelable dans son contrat, mais il faut envisager seulement cela après étude de la possibilité de produire pour les besoins de l'établissement de l'énergie sur site à base d'énergie renouvelable. Mode d'évaluation : Factures OU justificatifs. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

CONSUMMATION D'EAU

Diminuer la demande et récupérer la ressource

180 - La chambre d'hôtes a mis en place des actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommations inhabituelles.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : Factures ET Tableau de suivi des consommations. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

181 - La chambre d'hôtes a mis en place une gestion économe de l'eau.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Dans les salles de bain avec baignoire, un équipement permettant de prendre des douches est installé et le client est incité à privilégier une douche plutôt qu'un bain (d'autres dispositifs existent : douches à recyclage d'eau en continue/cabines d'hydromassage à circuit fermé/récupération d'eau des douches pour arrosage ou toilettes). Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes, etc. L'établissement a mis en place des actions de réduction de la consommation d'eau pour l'arrosage (techniques de couverture de sol : paillage, copeaux de bois), système goutte à goutte, minuteur, heures d'arrosage. Attention, l'eau d'arrosage issue de puits ou forages n'est pas notée car elle reste prélevée sur le milieu naturel. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Responsable

182 - BONUS - L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est favorisée.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est notamment utile pour faire face aux aléas des pluies intenses. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS D'ENTRETIEN

Utiliser des produits écolabellisés et naturels

183 - Les produits d'entretien utilisés par la chambre d'hôtes ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu : Ecolabel Européen, NF Environnement, Ecodétergent d'Ecocert, etc. et/ou l'établissement utilise des produits d'entretien naturels (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, pierre blanche, savon noir, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible si réglementation applicable à la profession contraire au critère. Bon à savoir : Principaux écolabels de produits détergents : – l'écolabel européen – la marque NF environnement (ces deux labels garantissent que le produit ne contient pas de substances dangereuses) – le label écodétergent d'ecocert qui est plus stricte que les deux précédents (non testé sur les animaux, emballage biodégradable, etc.) – www.ecolabeltoolbox.com/fr/solutions-techniques/les-labels-des-produits-d-entretien-76 Bon à savoir : Economies sur le coût d'achat des produits de base (vinaigre, bicarbonate de soude) qui ont un moindre impact sur la santé et l'environnement, limite les déchets (souvent vendus en vrac) et souvent multi-usages (limite le nombre de produits à acheter). Mode de contrôle : Factures OU photos. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

184 - BONUS - L'utilisation de lavettes et lingettes en microfibre est privilégiée.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Chiffons microfibre = économes en eau. La consigne doit être donnée par le professionnel à ses équipes pour une utilisation pour les poussières et éviter le nettoyage de graisses qui nécessite un lavage des microfibres à 90 °C. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

185 - Les procédés de nettoyage économe en eau et en produits d'entretien sont privilégiés (nettoyage à la vapeur, centrale de nettoyage haute-pressure, électrolyse, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Nettoyage vapeur : nettoie en profondeur grâce à la puissance de l'eau à haute température, permet des économies d'eau et de détergent (peu ou pas de détergent nécessaire), notamment pour les surfaces des zones collectives ou la cuisine, efficacité élevées sur les bactéries, acariens, allergènes, etc. (budget 1000 à 4000€). Appareils à Electrolyse ou Eau Ozonée : le professionnel produit grâce au procédé sa propre solution détergente/désinfectante naturelle et très puissante. Cela permet de consommer moins d'eau (moins de rinçage car pas de mousse) et de détergents (moins de risques pour les employés), tous usages hygiène et compatibles aux normes HACCP. Centrale de nettoyage HP : économie d'eau et de détergent. Factures OU Attestation du dirigeant. Nettoyage vapeur = Très satisfaisant/Appareil à Electrolyse ou Eau Ozonée = Satisfaisant/Centrale de nettoyage HP = Insatisfaisant/Aucun procédé économe = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

186 - BONUS - Le traitement de la piscine et/ou équipement de type jacuzzi limite l'utilisation du chlore (système de dosage automatique, présence d'un déchloraminateur en complément au traitement au chlore) ou utilise un procédé alternatif de désinfection (ozone, ultraviolets, etc.), selon accord ARS (Agence Régionale de Santé).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Déchloraminateur UV (appareil à lampes UV installé après le filtre à eau, sur les refoulements, détruisant les chloramines, abaissant le niveau de chlore et prévenant le risque de micro-organismes pathogènes). Effets : économies d'eau jusqu'à 60% en abaissant la quantité d'eau à renouveler. Procédé sans produits chimiques, réduction de la corrosion des installations. Budget 4000 à 20 000€. Retour sur investissement en 6 à 24 mois. Système Ozone non autorisé par l'ARS. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE

Mieux utiliser et mieux entretenir

187 - Pour les établissements d'hébergement où le linge est compris dans la location, la fourniture et le changement du linge de lit et de toilette n'est pas automatique, ils dépendent de la durée du séjour, du nombre d'occupants, les changements supplémentaires de linge sont fait à la demande du client.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : La quantité de linge à laver peut être diminuée de 30% en incitant la clientèle à réutiliser serviettes et linge de lit. Outre les gains en consommations d'eau et d'énergie, c'est moins de poids à porter et de temps passé pour le personnel. L'établissement peut indiquer ses consignes relatives au changement des draps et des serviettes sur des affichettes éco-gestes présentes dans les chambres, présentées avec bienveillance ou humour. Les logiciels de gestion hôtelière peuvent inclure la mention « chambre à blanc » ou en « recouche » pour informer le personnel d'étage. Ces consignes sont toutes pratiquées et sont affichées = Très satisfaisant/Certaines de ces consignes sont pratiquées ou elles ne sont pas affichées = Satisfaisant/Ces consignes ne sont ni pratiquées ni affichées = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

188 - Les patères et/ou porte-serviettes sont suffisamment grands et nombreux pour inciter les clients à conserver le linge.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Les patères et/ou portes serviettes pourront ainsi permettre aux clients de pouvoir étendre le linge de toilette mouillé. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

189 - BONUS - Les textiles utilisés sont porteurs d'un label écologique reconnu, d'origine biologique, du commerce équitable ou garantissant une absence de produits toxiques pour le corps et pour l'environnement. Cette action peut être mise en oeuvre uniquement dans le cadre du renouvellement du stock de l'établissement.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Il existe plus d'une quinzaine de labels reconnus et notamment : Ecolabel Européen, Oeko-Tex, Ange Bleu, etc. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

190 - Les produits de nettoyage du linge utilisés par la chambre d'hôtes ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Il existe de nombreux labels écologiques reconnus tels Ecolabel Européen, Ecocert, NF Environnement-AFNOR. Liste des labels : www.agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux#labelsrow-3. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

191 - La chambre d'hôtes évite ou limite le libre-service pour les serviettes de bain à disposition dans un spa, une piscine ou une salle de sport.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de spa, piscine, ni salle de sport. Bon à savoir : Limiter le libre service permet des économies d'eau et d'énergie mais également des économies de temps de travail et de manipulation pour le personnel en charge. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

PRODUITS CONSOMMABLES

Acheter responsable et limiter les emballages

192 - Les salles de bains et/ou les sanitaires sont équipés de distributeurs de savon/gel/shampooing, afin d'éviter les produits à usage unique et le suremballage lié aux portions individuelles.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Les produits plastiques jetables ou à usage unique sont peu à peu interdits à la vente ou la mise à disposition gratuite au sein des établissements recevant du public ou des locaux de travail (loi de transition énergétique de 2015). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

193 - L'établissement n'utilise pas de gobelets jetables dans la salle de bains sauf s'ils sont fabriqués à partir de matières premières renouvelables ou biodégradables.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Depuis le 1er janvier 2020 : la mise à disposition de gobelets jetables en plastique est interdite. Privilégiez un verre ou gobelet réutilisable à la place (Texte de loi 2015-992 du 17 août 2015). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

194 - L'établissement propose une alternative aux bouteilles d'eau en plastique.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de distribution de bouteille d'eau. Bon à savoir : La réglementation sur les produits plastiques jetables s'applique depuis janvier 2021 aux bouteilles plastiques : la distribution gratuite de bouteilles en plastique devient interdite dans les établissements recevant du public et dans les locaux professionnels. Interdiction, pour un distributeur, d'imposer la vente de boissons en bouteilles plastique lors des événements sportifs, culturels ou festifs. L'établissement peut proposer à la place les boissons dans des récipients consignés ou réutilisables. Exemple de solutions : proposer dans les espaces communs un accès aisé à l'eau potable dans les espaces communs, éventuellement à l'aide de fontaines à eau avec bonbonnes consignées, fontaines à eau filtrée ou filtration directe sur réseau d'eau potable. La mise à disposition d'une fontaine à eau accessible au public est obligatoire à compter du 1er janvier 2022 dans les établissements susceptibles d'accueillir plus de 300 personnes simultanément. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

195 - La chambre d'hôtes ne propose pas de conditionnement en portions individuelles (exemple : boissons en petits conditionnements - 1L) et des conditionnements en vrac sont proposés pour les petits-déjeuners, pauses café (café, sucre, biscuits, etc.) et autres réceptions (hors régimes diététiques et diabétiques).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Dans le respect de la réglementation hygiène. Permet de réduire les quantités d'emballages utilisées, d'impliquer le personnel à la démarche, de donner une image vertueuse de l'établissement au-delà des contraintes réglementaires applicables. Absence de portions individuelles = Très satisfaisant/Présence d'un produit en portion individuelle = Satisfaisant/Présence d'une majorité de produits en portions individuelles = Insatisfaisant/Tous les produits sont en portions individuelles = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

196 - L'établissement limite l'usage des produits plastiques et privilégie des substituts biosourcés (pour des usages très variés : emballages, films plastiques sur les aliments, géotextile en extérieur, etc.).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Dans le respect de la réglementation hygiène. Permet de réduire les quantités d'emballages utilisées, d'impliquer le personnel à la démarche, de donner une image vertueuse de l'établissement au-delà des contraintes réglementaires applicables. 3 alternatives = Très satisfaisant/2 alternatives = Satisfaisant/1 alternative = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

197 - BONUS - Les machines à café ne sont pas à capsules (tolérance pour les capsules biodégradables/compostables).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Même si les fabricants proposent des filières de recyclage des capsules plastiques ou aluminium, une grande partie des capsules produites échappent encore au recyclage, la meilleure solution reste encore de substituer ces produits et ainsi éviter totalement la production de ces déchets. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

198 - Les consommables à base de papier (exemples : serviettes en papier, sets de table, essuie-tout, etc.) sont substitués par des consommables lavables ou en matière recyclés (exemples : sets de table ou serviettes lavables, chiffons microfibrés ou en tissu issu de nappes ou draps recyclés).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Les chiffons de récupération ou recyclés sont une économie de ressource et de déchets. Les chiffons microfibre permettent des économies d'eau car ils fonctionnent à sec ou légèrement humides. L'essuie-tout en papier, les serviettes en papier, sont au final plus cher à l'usage, et produisent des déchets évitables. 3 alternatives = Très satisfaisant/2 alternatives = Satisfaisant/1 alternative = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

199 - BONUS - En cas de verglas, la chambre d'hôtes privilégie les moyens mécaniques (sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le sel ou des produits chimiques.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Les chlorures contenus dans le sel, polluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la teneur en oxygène des eaux douces. Les plantes absorbent ces produits par les racines, ce qui dérègle leur fonctionnement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent désherbant ! Les autres produits de déneigement sont aussi impactants : glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates. Il existe des alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois, etc.) et également en recommandant les pneus hiver et le recours aux transports en commun. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

200 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats sont installés sur les chariots d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (exemple : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

201 - Le tri des déchets est facilité pour les clients, notamment des poubelles permettant le tri, avec consignes sont mises à la disposition des clients.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Rendre acteur le client facilite la gestion du tri par le professionnel et crée une dynamique développement durable visible au sein de l'établissement. Cela passe par la mise à disposition d'équipements de tri adéquats, pas forcément coûteux (contenants de récupération, bois de palette, etc.), et l'information par affichage et consignes remises à l'arrivée pour la clientèle. Idée de mise en place : proposer au client en amont de sa venue une check-list du pique-nique zéro-déchets lui recommandant d'apporter gourde, gobelets réutilisables, serviettes tissues, couverts lavables, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

202 - La chambre d'hôtes utilise des produits à dosage concentré.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : L'utilisation de produits concentrés réduit les frais de transport et de conditionnement, il convient toutefois d'éviter les surdosages qui ne sont pas plus efficaces et d'utiliser les produits concentrés avec plus de vigilance. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

203 - La chambre d'hôtes utilise des produits à conditionnement rechargeable pour limiter les déchets.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Pour les produits rechargeables, seule la partie consommable est fabriquée à chaque usage. Les ressources consommées pour fabriquer le produit initial se trouvent ainsi amorties sur une durée de vie beaucoup plus longue, les contenants sont amortis dans le temps. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

Acheter local et durable

204 - BONUS - La chambre d'hôtes choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : En terme de lieu de fabrication de biens et services, l'ADEME définit les fournisseurs locaux comme ceux situés à moins de 160 km de l'entreprise. Certains biens d'équipements peuvent ne plus être produits localement (exemple : équipements électroménagers professionnels), mais une tendance récente à relocaliser certaines activités de production justifie de se renseigner avant l'achat. Mode de contrôle : Factures. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

205 - BONUS - Lors de travaux des 3 dernières années, la chambre d'hôtes a utilisé des matériaux de construction bénéficiant d'un label écologique reconnu et/ou posé par une entreprise labellisée et/ou avec des matériaux 100% d'origine naturelle (peintures, vernis, isolation, etc.) et/ou de réemploi.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer sans perdre de temps que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon différents critères techniques statuts et validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Certains labels évaluent le produit : Ecolabel Européen, Ange Bleu, NF Environnement – AFNOR, FSC, PEFC, etc. D'autres s'appliquent à l'entreprise (fabriquant, poseur) : RGE, ISO14001, ISO50001, EMAS, etc. Précisions sur l'origine naturelle des matériaux d'isolation : cellulose, laine de chanvre, de bois, ou non naturelle : laine de verre, de roche, panneaux ou soufflée. Pour les enduits : - naturel : argile, schiste, chaux/- non naturel : plâtre. cf. Ecolabel Toolbox annexe 3 « solutions technique ». Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

206 - BONUS - La chambre d'hôtes a aussi recours aux biens de seconde main pour ses équipements, mobiliers et présentoirs (petits et gros matériels, équipements).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Le matériel professionnel d'occasion s'impose de plus en plus comme en supplément au marché de l'équipement neuf. En plus de présenter des avantages financiers, une meilleure réparabilité que certains équipements neufs à la durée de vie plus limitée et l'équipement reconditionné par un professionnel est souvent doté d'une garantie qui est similaire à celle appliquée au matériel neuf. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

207 - Lors du renouvellement de ces équipements (moins de 3 ans), la chambre d'hôtes choisit du matériel classé A+++ ou A (étiquette 2021) pour la consommation énergétique.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Pour trouver les équipements professionnels les plus économes, le site comparateur TOPTEN validé par WWF et ADEME www.guidetopten.fr/pro référence des équipements professionnels allant des minibars aux caves à vin, en passant par les appareils de froid pour la restauration, mais aussi les ampoules, cafetières, sèche-linges, climatiseurs, etc. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant OU Photo du produit avec mention. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS ALIMENTAIRES

Consommer local et réduire le gaspillage

208 - La chambre d'hôtes privilégie l'achat de produits/services locaux (circuits courts) ou produits sur place (potager).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Le transport de marchandises par route occasionne de nombreux impacts environnementaux, à cela s'ajoute souvent un prix d'achat inférieur en limitant le nombre d'intermédiaires et une plus juste rémunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, un impact carbone moindre, et moins d'emballages perdus pour conditionner les produits par les différents intermédiaires. La proximité du producteur permet de mieux ajuster les quantités achetées et donc de limiter le gaspillage alimentaire. En connaissant le producteur/éleveur local, l'établissement a un regard aisé sur le respect du bien-être animal. Enfin les produits sont plus frais et ont une meilleure qualité gustative et nutritionnelle que les produits transformés ou à date longue. Si l'établissement utilise des produits exotiques, il ne s'agit pas de les exclure, mais de limiter les quantités, l'usage au strict nécessaire, et privilégier ceux transportés par bateau. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

209 - La chambre d'hôtes privilégie l'utilisation de produits de saison.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Parmi les avantages ou gains : fraîcheur des produits contribuant à une meilleure valeur gustative, moindre impact carbone lié au transport, maîtrise des coûts, sécurisation de l'approvisionnement, etc. Du reste, une part croissante de la clientèle est sensible à ce critère et ne commanderait pas un plat composé de produits admis comme n'étant pas de saison. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

210 - La chambre d'hôtes privilégie les produits issus de l'agriculture biologique ou issus du commerce équitable et sans traitement.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon des critères validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Privilégier les labels suivants : – marque AB (produits issus de l'agriculture biologique selon les critères de la réglementation française), la clientèle y est notamment sensible dans la carte des vins – feuille verte (logo européen, basé sur les mêmes critères que la France) – HVE (Haute Valeur Environnementale) : la certification des exploitations (agriculture de préservation des sols, de la biodiversité, des écosystèmes) est aussi possible avec cette certification – Commerce Équitable : les produits issus du commerce équitable participent à l'équité sociale par une rémunération plus juste des producteurs. Il en existe plusieurs en France, ils sont surtout utilisés pour les aliments importés tels que café, chocolat, thé, sucre, épices, etc. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

211 - Les produits porteurs de labels de qualité (type Label Rouge) ou d'origine (type AOP) sont privilégiés.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Il est recommandé de choisir des labels reconnus : ce sont les Signes Officiels d'identification de la qualité (SIQO) : critères de qualité ou indications d'origine, pour certains ils incluent des critères environnementaux comme l'élevage à l'herbe. Les labels ou appellations Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier » sont réglementés et concernent uniquement les oeufs, laitages, volailles et viande rouge. Le gain pour l'établissement, outre une meilleure qualité gustative : la valorisation de l'image de l'établissement et la preuve apportée d'une cuisine de qualité, saine et responsable. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

212 - BONUS - L'achat de produits issus de l'élevage prend en compte le bien-être des animaux (labels, élevage en plein air).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : A noter : la marque AB (Agriculture Biologique France) prend en compte le critère du bien-être animal, c'est le cas également de certains signes officiels d'identification de la qualité (Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier »). Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

213 - BONUS - L'achat de produits de la mer limite ou bannit le recours à des espèces de poissons en voie d'extinction ou menacées.

☐ Oui ☐ Non concerné

"Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'établissement peut se référer à la liste des espèces menacées en France : www.uicn.fr/liste-rouge-france/ ou www.mrgoodfish.com Comme il n'existe pas de véritable « pêche durable » selon l'Ademe, il est préférable de réduire l'offre ou les quantités de poisson par plat en privilégiant la qualité à la quantité et en diversifiant les choix d'espèces afin d'alléger les quantités consommées d'une seule et même espèce de poisson. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable"

214 - La table d'hôte propose un repas végétarien (entrée, plat et dessert) et si menu unique la table d'hôte propose la possibilité d'adapter les plats pour garantir une offre végétarienne.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de table d'hôte. Bon à savoir : Au-delà des doctrines, ce type de menu a une empreinte carbone très faible, ce qui contribue à diminuer l'impact environnemental global de l'établissement. La part de la clientèle concernée ou sensible est croissante (enquête IFOP de 2020 évalue à 24% la part de flexitariens en France, c'est-à-dire de personnes diminuant volontairement leur consommation de viande/poissons). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

215 - Les invendus sont proposés à la vente à petit prix ou donnés.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : La durée de vie des produits peut être optimisée avec des méthodes de conservation adaptées. Malgré cela, les pertes dues aux dates peuvent arriver lorsqu'il n'existe pas une gestion rigoureuse des stocks. Dans ce cas, des moyens existent pour la vente à prix réduits des invendus ou le don à des associations caritatives mais cela nécessite de s'équiper (les repas doivent être refroidis puis reconditionnés avant de pouvoir être donnés). De plus tous les aliments ne sont pas autorisés à être donnés, c'est le cas des abats, steaks hachés, pâtisseries à la crème, ou des aliments présentés au public dans un self par exemple. Les produits à DLC dépassée ne peuvent pas être donnés. C'est la réglementation, mais il faut savoir qu'une fois l'aliment donné c'est l'association bénéficiaire ou le particulier qui devient responsable. Les associations alimentaires peuvent être identifiées et contactées simplement à l'aide de <http://www.proxidon.fr/> des banques alimentaires. Les dons aux associations alimentaires peuvent être déduits fiscalement (réduction d'impôts de 60% dans la limite de 0,5% du CA HT). Production d'un justificatif. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

216 - La possibilité de « doggy bags » est mise en avant auprès de la clientèle. Ceux-ci sont consignés ou réutilisables, à défaut biodégradables ou compostables.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de table d'hôte. Bon à savoir : Afin de lutter contre le gaspillage alimentaire, depuis juillet 2021 les restaurateurs sont obligés de fournir au client qui en fait la demande un contenant afin d'emporter les restes de son repas, aliments ou boissons, sauf ceux mis à disposition « à volonté ». (Loi agriculture et alimentation de 2018). Vérifier que ceux-ci soient recyclables ou réutilisables (obligation réglementaire). Contrairement aux idées reçues, les enquêtes montrent que 3 clients sur 4 sont prêts à utiliser le doggy bag. La marque « Gourmet Bag » propose un service, des contenants et une signalétique d'affichage à l'entrée du restaurant pour simplifier la démarche. A noter : si la réglementation impose que le contenant soit « adapté » (contact alimentaire, étanchéité), aucun étiquetage de traçabilité n'est obligatoire. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Protéger la faune et la flore

217 - La chambre d'hôtes préserve des zones végétalisées sur ses terrains.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'extérieur. Bon à savoir : En limitant son emprise sur l'imperméabilisation des sols, l'établissement limite les quantités d'eau rejetées aux réseaux urbains d'eaux pluviales : facteur de pollution (hydrocarbures, etc.), mais aussi facteur d'aggravation du risque d'inondations dans certaines régions. Ce sont à la clé des économies pour l'établissement (limitation des surfaces imperméabilisées, limitation des linéaires de réseaux pluviales, du nombre de regards ou de dispositifs de pré-traitement avant rejets). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

218 - Des zones naturelles délimitées sont laissées disponibles pour la faune et la flore.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'extérieur. Bon à savoir : En créant un milieu diversifié, on limite la surface à tondre et donc le temps homme passé. Certaines zones peuvent être gardées sauvages, ou en jachère fleurie, et ainsi, offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ceci passe par une communication et des explications apportées aux clients (panneaux aux abords des espaces), et au personnel (formation aux bonnes pratiques de tonte, taille et entretien). A la clé ce sont des gains de temps (tonte, entretien) et donc des économies réalisées. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

219 - BONUS - Un potager agroécologique (pas de pesticide, rotation des cultures, amendement par produits naturels/compost produit sur place, association de légumes et de fleurs pour les insectes, paillage pour réduire le désherbage et l'arrosage, etc.) a été créé pour les besoins de la chambre/table d'hôtes.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'agroécologie est la production de fruits ou légumes en utilisant les processus naturels : cycles de l'eau, de l'azote, du carbone, équilibres des espèces ravageuses ou auxiliaires des cultures. Elle permet à un établissement touristique d'utiliser le potager de l'établissement pour la carte du restaurant, mais aussi fournir la clientèle en produits frais et locaux, et utiliser le compost fabriqué sur place issu des biodéchets. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

220 - BONUS - La chambre d'hôtes a installé des habitats pour la faune (ruches ou hôtels à abeilles, refuge pour les oiseaux, jardin à papillons).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Accueillir les oiseaux, hérissons, insectes, papillons, coccinelles, vers de terre, escargots dans les espaces verts de l'établissement est un moyen de se passer de pesticides et de produits phyto. On peut commencer par mettre en place des zones de jachère fleurie pour offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ensuite, envisager des solutions d'habitat spécifique pour les insectes (ruches, hôtels à insectes mais aussi en privilégiant les matériaux de récupération, des tas de bois, murets en pierres sèches, pots de fleurs retournés), des haies diversifiées et des nichoirs pour les oiseaux, des mares ou petits bassins pour la faune aquatique, des abris et points de passage pour hérissons, etc. L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

221 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locales.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidents, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

222 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisée régulièrement en fonction des évolutions) OU à l'issue de l'audit, un engagement environnemental est formalisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'établissement est le point de départ d'une démarche structurée permettant de faire adhérer le personnel comme les clients, et d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales, et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écocertification européenne demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Mode de contrôle : Attestation du dirigeant OU copie de l'engagement. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

223 - BONUS - Un diagnostic environnemental a été réalisé (moins de deux ans).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Copie du diagnostic. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

224 - BONUS - Des actions préconisées lors de ces diagnostics ont déjà été mises en place.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Avoir en tête que certaines actions peuvent demander plusieurs années. Les actions à fort enjeu ou impact sont souvent celles nécessitant le plus d'investissement et les plus longues à mener. A l'inverse les actions à impact ou enjeu limité sont souvent menées rapidement. Ce critère permet de voir si le diagnostic environnement réalisé a été utile et a conduit à des actions concrètes de l'établissement. Copie du plan d'action. Coef 3.

225 - BONUS - L'établissement a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Il est recommandé de construire un programme d'actions sur 2 années, puis d'en ouvrir un nouveau en reportant les actions non réalisées (exemple c'est ce que demande l'écolabel européen), le programme permet de classer les actions par ordre de priorités, en cohérence avec la politique ou stratégie de l'établissement, selon l'impact, le coût, le temps de retour investissement de chaque action. il est mis à jour et suivi par le référent « tourisme durable ». Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

226 - Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de la chambre d'hôtes sont mises en place.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas d'engagement environnemental. Bon à savoir : Les actions de sensibilisation permettent d'informer, de convaincre le personnel et lui donner envie d'agir. L'adhésion aux engagements se trouve renforcée grâce à l'organisation d'événements, de consultations et de challenges en équipe. Plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

227 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans la chambre d'hôtes et affichés sur les supports de communication. Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer les engagements et la stratégie de l'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable