

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



L'établissement

Désignation	HOTELLERIE / HOTELLERIE-RESTAURATION (DOCID:qt309027)
Adresse	75013 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	RESPONSABLE
Filière	Hôtel
partenaire(s)	

L'évaluation

Organisme évaluateur	
Nom de l'auditeur	EVAL
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 - L'hôtel 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 l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés : nom de l'hôtel, 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 l'hôtel, la catégorie hôtelière, le classement, le confort des chambres, le type de restauration, les services de l'hôtel, 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 l'établissement 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 l'établissement 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 l'établissement. 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 l'hôtel, la catégorie hôtelière, le classement, le confort des chambres, le type de restauration, les services de l'hôtel, 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. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. Tolérance sur les tarifs si présence des tarifs sur le site web. Si l'établissement est labellisé Tourisme & Handicap, Monument historique, la mention est présente. 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 pas 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 - Il existe une charte graphique appliquée à tous les supports de communication de l'établissement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La charte graphique est un guide (note, note interne, article online) comprenant les recommandations d'utilisation et les caractéristiques des différents éléments graphiques (logos, couleurs, polices, symboles, calques, etc.) qui peuvent être utilisés sur les différents supports de communication de l'établissement. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'adhésion. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

LA DEMANDE D'INFORMATIONS - LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE

La demande d'informations écrite

19 - Lors d'une demande d'informations, 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 intégrant une requête spécifique. Exemple : séjour en famille, présence d'un parking, présence d'un animal, horaires du restaurant, etc. Le mail de confirmation de la réservation n'est pas pris en compte pour évaluer ce critère. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

20 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

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

La prise de ligne

22 - 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

23 - 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

24 - 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

25 - Les informations communiquées sont précises et répondent 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence de réservation. Au minimum : nom, nombre de personnes, tarif, durée de séjour. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

27 - Si ouverture non continue de la réception, le client est spontanément prévenu.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si accueil 24h/24. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

28 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence de réservation. Éléments à reformuler : nom, nombre de personnes, nombre de chambres, heure d'arrivée, durée de séjour à minima. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

30 - 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. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

31 - 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

32 - 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

33 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si accueil 24h/24 ou 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 Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si accueil 24h/24 ou 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 Information Communication

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

L'accès, les abords et la signalétique de l'établissement

36 - 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 établissements sont signalés. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

37 - Les abords privatifs de l'établissement 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

38 - L'entrée de l'établissement 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 au minima le nom de l'établissement. 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

39 - 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)

40 - L'établissement dispose d'un parking privé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Parking non couvert validé, pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Si parking privé, le quota place handicap est respecté. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

41 - Si présence d'extérieurs privatifs, l'ensemble est bien éclairé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : parking, chemin d'accès. Pénaliser si impression d'insécurité liée à l'absence ou à la faiblesse de l'éclairage. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

43 - Les extérieurs privatifs de l'établissement sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'extérieurs privatifs. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts, mobilier de jardin. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

44 - 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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de terrasse. Contrôle de la couverture de la terrasse si existante. Prendre en compte les parasols, stores, chaises, tables, etc. Le critère est invalidé si présence de mobilier publicitaire. Le mobilier doit être stable. Le mobilier en plastique est accepté. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de terrasse. Prendre en compte les parasols, stores, chaises, tables, etc. Le critère est invalidé si présence de mobilier publicitaire. Le mobilier doit être stable. Le mobilier en plastique est accepté. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Propreté

Les affichages extérieurs

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

48 - Un panneau d'information ou dispositif d'affichages est visible depuis l'extérieur. A minima, il est affiché le panneau de classement, les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'accessibilité de l'établissement, l'ensemble des moyens de paiement acceptés, les cartes et les menus.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Actualisation des plaques de classement. Tolérance pour les menus et cartes, si la restauration est réservée à la clientèle hébergée à l'hôtel. Tous types d'affichage. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

49 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'affichage. La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Le support extérieur est propre et en bon état. Absence de vitrophanies obsolètes. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

50 - Le support extérieur est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'affichage. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'affichage. Les informations à traduire sont : type de chambres, tarifs/prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Les informations à traduire sont : type de chambres, tarifs/prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. 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

53 - Le positionnement du personnel ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Présence d'un badge, comportement actif, prise en charge immédiate, tenue distinctive. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

54 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de réception est propre et soignée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le professionnel ne fume pas et ne mange pas devant les clients. Le personnel n'a pas de conversation téléphonique privée devant le client. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Peut être indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage, etc). Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Comportement souriant, ton aimable, accueil debout, remerciement et formule de politesse au moment du règlement, etc. Le fait de saluer spontanément le client concerne l'ensemble de l'équipe. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

57 - La prise en charge du client est efficace. Elle donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. La prise en compte de l'arrivée du client passe par un signe, une invitation à patienter, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

58 - 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

59 - 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

60 - Le réceptionniste présente spontanément les principaux services de l'établissement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A minima les modalités d'accès au réseau WIFI, les horaires de service du bar, petit déjeuner. Si absence d'accueil 24h/24, les modalités d'entrée tardive sont précisées. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

61 - L'accès et le moyen de se rendre à la chambre sont spontanément indiqués au client. Si besoin, une aide spontanée est proposée au client.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Cela peut être une aide au port des bagages pour une personne handicapée ou surchargée, ouvrir les portes aux enfants, etc. La prise en charge est obligatoire en 4 étoiles et plus. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

62 - BONUS - Le client est accompagné jusqu'à sa chambre.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en charge du client durant le séjour

63 - Le réceptionniste est 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

64 - En cas de besoin, un réceptionniste est joignable en permanence.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le critère est validé si présence d'un accueil 24h/24. Si absence d'accueil 24h/24, présence d'un affichage ou d'une sonnette. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

65 - 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

66 - 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

67 - 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

68 - La facture du séjour est obtenue rapidement.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

70 - 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

71 - 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

L'espace d'accueil

72 - Le hall de réception 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 un support permettant l'identification de l'établissement. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

73 - Dans le hall de réception, les informations essentielles sont portées à la connaissance du client. Les affichages intérieurs sont soignés et actualisés.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Types de chambres, tarifs/prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Critère validé si accueil 24h/24. Critère validé si mention dans le guide des services. L'auditeur teste un service ou un équipement. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Support indifférent (carte, affichage, etc.). Si accueil 24h/24 et personnel bilingue, critère validé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Types de chambres, tarifs/prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés. Observation lors de la visite, dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

Les espaces communs

77 - Les parties communes sont propres et en bon état, le mobilier est confortable.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Les espaces évalués sont les couloirs, les escaliers et ascenseurs. Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), etc. Contrôle du mobilier, des équipements et des revêtements. Le hall de réception est bien ordonné (mesure de l'ensemble du hall de réception et de l'arrière du comptoir de réception et de l'espace salon si commun avec le hall). Absence d'effet personnel visible, d'affichage scotché et manuscrit vieillissant. Une signalétique est propre et en bon état. Elle est homogène et cohérente avec la charte graphique (si existante). La signalétique concerne l'accès aux chambres. S'ils ne sont pas visibles de l'espace de réception, les autres services de l'établissement sont clairement indiqués. Tolérance pour les équipements annexes. Les parties communes ne sont pas encombrées. Coef 9. Famille Propreté

78 - 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 et ascenseurs. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

79 - Si existants, les ascenseurs sont propres, en état de fonctionnement.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas d'ascenseur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Les espaces séminaires/événements (si existants)

80 - L'ambiance des salons est confortable.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Prise en compte des escaliers, des couloirs, etc. Température agréable, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

81 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Impression générale sur l'ensemble des salles communes. Absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

82 - Les salons sont propres et en bon état.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Prise en compte des salons, des escaliers, des couloirs, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

Les sanitaires

83 - Les sanitaires sont bien équipés.☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, robinet mitigeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, miroir, patère. 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

84 - Les sanitaires sont propres et en bon état.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

La piscine (si existante)

85 - Les horaires d'ouverture de la piscine sont affichés à l'extérieur et sont respectés.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

86 - L'eau de la piscine et du pédiluve est claire et propre.☐ Oui ☐ Non

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

87 - Le bassin, les plages et le mobilier de la piscine sont propres et en bon état.☐ Oui ☐ Non

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

88 - Les toilettes de la piscine sont bien équipées.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A minima présence d'un lave-main, de savon et d'un sèche-main. Les toilettes de la piscine peuvent être les sanitaires communs si ceux-ci sont éloignés de moins de 30m de la piscine. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

89 - Les toilettes de la piscine sont propres et en bon état.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

Les équipements de loisir

90 - 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

91 - 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

Les services à la clientèle

92 - 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

93 - Au moins trois services complémentaires sont à disposition du client.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Un même service ne peut servir à valider 2 critères (équipements de loisirs ou services complémentaires). Exemples de services complémentaires : dépôt d'objets sécurisés, service courrier, fer et table à repasser, mise à disposition de la presse du jour en consultation libre, prêts de jeux de société, salle d'animation, bibliothèque, jeux de société, terrain multi-sports, terrain de pétanque. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

94 - BONUS - Au moins deux services complémentaires supplémentaires sont à disposition du client.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Exemples de services complémentaires : dépôt d'objets sécurisés, service courrier, fer et table à repasser, mise à disposition de la presse du jour en consultation libre, prêts de jeux de société, épicerie avec produits de première nécessité, laverie, mise à disposition de barbecue. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

La prise en charge des enfants

95 - 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

96 - L'affichage concernant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile), précisant l'âge des enfants pouvant utiliser ces jeux est parfaitement visible, lisible, propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence d'espaces spécifiques. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

97 - 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 : WC, table à langer, baignoire, lit bébé, chauffe biberon, chaise haute, couverts adaptés. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

LA CHAMBRE

La première impression générale

98 - 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

99 - 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, raccord de peinture ou électrique apparent, équipement obsolète, etc). Prise en compte de l'harmonie des textiles. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

100 - La température est agréable à l'arrivée du client (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

101 - 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. Absence de bruits provenant de l'extérieur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

102 - 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

103 - Le matelas est confortable.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le matelas ne forme pas un creux lorsque l'on s'assied. On ne sent pas les ressorts, le matelas n'est pas bruyant. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

104 - 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

105 - Au moins trois équipements de confort sont présents dans l'hébergement.

☐ 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

106 - 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 explicitée. Présence d'un thermostat. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

107 - 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

108 - 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, une couverture et un oreiller supplémentaires (si couette pas besoin d'une couverture supplémentaire), une fiche 'ne pas déranger' 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 : coffre-fort, minibar, plateau de courtoisie, bouilloire (tasses ou mugs café et thé à minima), valet, équipement de repassage, boîtier connectique, système complémentaire de sécurisation sur la porte/judas, 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 3. Famille Qualité de la prestation.

109 - La chambre est bien éclairée.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Éclairage 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

110 - L'ensemble des équipements de la chambre est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Radiateurs, coffre-fort si existant, téléphone, prises, abat-jour, interrupteurs, télévision, minibar si existant, télécommande, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

111 - 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

112 - 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

L'information à la clientèle dans la chambre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tous les services proposés dans l'hôtel sont annoncés dans le livret d'accueil, ainsi que les horaires. Vigilance sur les services petit-déjeuner en chambre et coffre-fort. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de documents et supports en chambre. L'auditeur vérifie que tous les documents présents en chambre sont propres et en bon état. Absence de ratures, de documents cornés, de documents punaisés ou scotchés, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

115 - 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 de livret d'accueil et d'affichage réglementaire. A minima livret d'accueil, tarifs de la chambre et des services existants, consignes de sécurité. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

117 - En cas de panne avec le matériel et les équipements, tout a été mis en œuvre pour effectuer la réparation/le remplacement dans les meilleurs délais.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de locatif. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La salle de bains

118 - 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

119 - 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

120 - 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 hors service. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

121 - 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

122 - 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, douche à l'italienne et/ou baignoire, 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

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

☐ Oui ☐ Non

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

LE BAR (si existant)

Le bar

124 - L'établissement propose un service de boissons.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le distributeur de boissons et le service en chambre ne sont pas acceptés. Espace commun avec la réception accepté. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

125 - Si existante, la terrasse est bien aménagée.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de terrasse. Mobilier, parasol, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

126 - L'ambiance du bar est accueillante.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si espace commun avec la réception. Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble, absence de décoration surannée, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

127 - L'espace bar est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si espace commun avec la réception. Contrôle du mobilier, du sol, du plafond, des murs, des portes, des fenêtres, des rideaux et/ou voilages. Le comptoir et l'arrière du bar sont propres et ordonnés. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

128 - La carte du bar est soignée et attractive.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). La carte donne envie de consommer. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

129 - La carte du bar est traduite dans au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de carte. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

130 - BONUS - La carte du bar est traduite dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de personnel de bar. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de personnel de bar. Comportement souriant, ton aimable, accueil debout, etc. Le client est spontanément salué à son arrivée. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

133 - La prise en charge au bar est rapide.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le temps d'attente pour être servi ne dépasse pas 5 minutes ou le barman fait signe au client qu'il l'a vu et qu'il arrive dès qu'il est disponible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

134 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôlé au moment de l'apéritif si consommé ou sur observation des tables voisines. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

135 - La vaisselle du bar est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôlé au moment de l'apéritif si consommé ou sur observation des tables voisines. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

136 - Les boissons sont servies avec des amuse-bouches.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Toutes sortes d'accompagnement, boissons alcoolisées ou pas. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

137 - Les boissons sont servies à bonne température.☐ Oui ☐ Non

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

LE RESTAURANT (si existant)

L'accueil du client au restaurant

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

Pas de Non concerné possible. Présence d'un badge et/ou comportement actif et/ou prise en charge immédiate et/ou tenue distinctive. L'auditeur contrôle pour l'ensemble de l'équipe. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

139 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel du restaurant est propre et soignée.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur contrôle pour l'ensemble de l'équipe. La tenue vestimentaire est cohérente avec le type de restauration. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

140 - L'accueil est cordial à l'arrivée du client au restaurant.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans la salle de restaurant. Comportement souriant, ton aimable, etc. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

141 - La prise en charge du client au restaurant est efficace. Il donne la priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si le serveur est occupé, il fait un signe de reconnaissance : signe, invitation à patienter, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

142 - 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

143 - Si une réservation a été effectuée, elle est vérifiée avec le client.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de réservation. Vérification du nom, du nombre de personnes, éventuellement le choix de la table (terrasse, etc). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

144 - Le client est accompagné jusqu'à sa table.☐ Oui ☐ Non

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

145 - La remise des cartes est effectuée rapidement et s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités, etc.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Moins de 5 minutes sauf affluence exceptionnelle. Les plats en rupture sont annoncés spontanément, ainsi que les solutions alternatives. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Les cartes et les menus

146 - L'offre de vins est variée (blanc, rouge, rosé) et il existe une possibilité de vin au verre.☐ Oui ☐ Non

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

147 - Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). Présence des mentions obligatoires (prix net et service compris, quantités en cl, etc.) et application de la mention 'Fait maison'. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

148 - Si l'établissement propose des plats signature (entrées, plats ou desserts), ils sont valorisés sur la carte.☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non existants. La valorisation sur la carte peut être sous forme de : chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concernés, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si non existants. La valorisation sur la carte peut être sous forme de chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concernés, etc. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Information Communication

150 - La carte comporte au moins une entrée, un plat et un dessert à base de produits de saison et au moins une entrée, un plat et un dessert à base de produits locaux.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Une entrée, un plat, un dessert à base de produits de saison et à base de produits locaux sont proposés = Très satisfaisant/1 élément est manquant = Satisfaisant/2 éléments sont manquants = Insatisfaisant/Au moins 3 éléments sont manquants = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si positionnement Adult Only. La possibilité de choisir des plats à la carte en portion réduite doit être mentionnée sur la carte. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

152 - Les cartes et menus sont traduits en au moins en une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de carte et de menu. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

153 - BONUS - Les cartes et menus sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

La prise de commande

154 - La prise de commande est rapide et complète.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Interrogation sur la cuisson des viandes, proposition d'une boisson. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si méconnaissance ou impossibilité de réponse, l'aide peut être sollicitée auprès d'un autre membre du personnel. L'auditeur pose au moins une question sur l'origine ou la confection d'un plat, sur les vins proposés en favorisant les produits locaux/plats de la gastronomie locale. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur vérifie le bon respect de la cuisson de la viande. Si absence de viande, l'auditeur formule une demande du type : changement de garniture, temps de préparation, allergènes, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le service du client au restaurant

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

158 - Le serveur du restaurant 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. Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Pannière à pain, carafe d'eau, si insatisfaction exprimée par le client (table bancale, cuisson, etc). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

159 - Le service de la boisson au restaurant est adapté.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Ouverture correcte de la bouteille. Pour une restauration gastronomique ou équivalente : on fait goûter le vin et on sert le premier verre d'eau. Tolérance pour les autres types de restauration. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle 'cuisine' ou d'un brevet d'enseignement professionnel option cuisine ou titulaire du titre de Maître Restaurateur. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base de trois ans. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle 'restaurant' ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence. En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base d'une période de trois ans. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors du repas et rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le second verre n'est pas nécessairement sur table. Il est apporté à table en fonction de la commande du client. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

165 - 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

L'aspect général de la salle de restaurant

166 - La salle de restaurant est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle des revêtements, équipements, mobilier, murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages. Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. Absence de décoration surannée, etc. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

167 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Assises confortables, largeur des tables adaptée au nombre de convives présents, stabilité du mobilier (tables et chaises). Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

168 - La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores internes ou externes : bruits de cuisine, bruits de porte, bruits de circulation (voitures, trains, etc.).

☐ Oui ☐ Non

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

Les plats et les boissons chaudes

169 - 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

170 - Le café est servi avec un accompagnement.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de café ou d'infusion consommés. Peut être observé sur les tables voisines. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

171 - 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

172 - Le restaurant est Maître Restaurateur. Les produits proposés respectent le cahier des charges du titre.

☐ Oui ☐ Non

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

Les sanitaires de la restauration

173 - Des sanitaires dédiés à la restauration sont disponibles.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le critère est validé si des sanitaires sont disponibles à moins de 200m maximum. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

174 - Les sanitaires sont bien équipés.

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

Non concerné possible si absence de sanitaires. A minima, présence de tous les équipements suivants : lavabo avec eau chaude et eau froide, miroir, robinet mitigeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, miroir, patère. 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

175 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de sanitaires. Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Propreté

LE PETIT-DÉJEUNER

La salle de petit-déjeuner

176 - L'amplitude du petit-déjeuner est d'au moins trois heures.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Cela doit être indiqué dans le livret d'accueil. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

177 - La salle de petit-déjeuner est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si salle de petit-déjeuner commune avec celle du restaurant. Contrôle des revêtements, équipements, mobilier, des murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages. Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. Absence de décoration surannée. etc. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Propreté

178 - La vaisselle et les couverts du petit-déjeuner 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

179 - La salle de petit-déjeuner ne souffre pas de nuisances sonores internes ou externes.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bruits de cuisine, bruits de porte. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le service du client au petit-déjeuner

180 - La tenue corporelle et vestimentaire de l'ensemble de l'équipe du petit-déjeuner est propre et soignée.

☐ Oui ☐ Non

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

181 - L'accueil est cordial au petit-déjeuner.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Comportement souriant, ton aimable, etc. Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans la salle de restaurant. Si le serveur est momentanément occupé, il vient ensuite saluer les nouveaux clients présents. Contrôle visuel. Totalelement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

182 - Le personnel au petit-déjeuner est attentif aux besoins de la clientèle.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples de besoins observés ou exprimés : Demande du journal du jour, demande d'un rehausseur, demande d'un expresso, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

183 - Si présence d'un buffet au petit-déjeuner, le personnel est attentif au bon réapprovisionnement du buffet.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de buffet. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

184 - Le personnel du petit-déjeuner est attentif au débarrassage des tables.

☐ Oui ☐ Non

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

185 - Si présence d'un service de petit-déjeuner en chambre, il est composé à minima d'un choix de boissons chaudes, d'une boisson froide, d'une viennoiserie, d'une tartine, de beurre et de confitures.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si pas de service en chambre disponible. Tolérance sur boisson froide. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

186 - Les produits du petit-déjeuner sont de qualité et à bonne température. La présentation du petit-déjeuner est attractive.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Mesure du buffet ou du plateau de petit-déjeuner continental. Si buffet au petit-déjeuner, les différents pôles sont bien différenciés. Des produits frais doivent être proposés. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

187 - Le buffet du petit-déjeuner est composé à minima d'un choix de boissons chaudes, d'une boisson froide, d'une viennoiserie, d'une tartine, de beurre et de confitures.

☐ Oui ☐ Non

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

L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)

Le suivi de l'e-réputation

188 - 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. L'auditeur doit constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

189 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis négatifs des 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

190 - La réponse apportée par l'établissement 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

191 - 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

192 - 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

193 - 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

194 - 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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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

196 - L'établissement 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

197 - 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

198 - L'établissement 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

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)

199 - L'établissement a une connaissance fine de ses clientèles.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Fréquentation globale + profil (individuels/groupes) + provenance. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur interroge le gestionnaire du site et les employés afin de s'assurer qu'une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan ont bien été réalisées. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

202 - L'établissement favorise et prend en compte les suggestions de pistes d'améliorations de son personnel. Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité de la part du personnel est mis en œuvre (cahier, boîte à idées, réunions, etc.).

☐ Oui ☐ Non

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

203 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

204 - Le personnel (stagiaires et bénévoles compris) est informé de la démarche qualité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur interroge le gestionnaire du site afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

205 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée (un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tout le personnel de l'établissement est concerné (employés permanents et saisonnier si présents tout au long de la saison). Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Registre des formations et/ou fiches de poste. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

LA VALORISATION DE LA RÉGION

La valorisation de la région

208 - L'établissement 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 l'identité régionale sur la carte de restaurant (texte de présentation, photos, etc), rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

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

210 - Le personnel 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 le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

211 - 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 rassemblant les coordonnées des partenaires. Guide d'accueil d'un office de tourisme accepté. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

212 - L'exploitant 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

213 - 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

214 - 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

215 - L'établissement 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

216 - BONUS - L'établissement 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

217 - 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

218 - 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

219 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (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

220 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à disposition de sa clientèle.☐ Oui ☐ NonCRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. Retrouvez le lien sur www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité**221 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.**☐ Oui ☐ NonCRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. www.acceslibre.beta.gouv.fr. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité**222 - Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA.**☐ Oui ☐ Non ☐ Non concernéNon concerné possible si moins de 10 salariés et si le chiffre d'affaire est inférieur à 2 millions d'euros. Critères et tests - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (www.numerique.gouv.fr), vérification de l'affichage de la déclaration d'accessibilité sur le site web. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Accessibilité**223 - 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

224 - Avant le séjour, l'établissement 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. Bon à savoir : 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

225 - Au cours du séjour, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour se déplacer localement (moyens existants au sein de l'établissement 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

226 - L'établissement communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la recharge d'un véhicule électrique (sur le site internet et sur place).☐ Oui ☐ NonPas 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

227 - L'établissement 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 autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trotinettes, 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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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

229 - L'établissement 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

Pas de Non concerné possible. 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. Totalemment = Très satisfaisant/Partiellement = Satisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

230 - 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

231 - 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. Ecolabel Européen : label peu répandu mais basé sur l'Analyse du Cycle de Vie. EPEAT : critères de consommation d'énergie, absence de substances dangereuses, durée de vie du matériel. Le label EnergyStar, très répandu, qui porte exclusivement sur la consommation, n'entre pas dans la liste des écolabels reconnus dans ce critère. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

232 - Le site internet de l'établissement 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). Attestation du prestataire du site internet. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

233 - 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

234 - L'établissement 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

235 - 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. Exemples : 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

236 - 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

237 - 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

238 - BONUS - L'établissement propose à son personnel des dispositions limitant les risques professionnels allant au-delà de la réglementation applicable telles que : équipements limitant les risques liés au transport de charges, prévention des troubles musculo-squelettiques ou du mal de dos, limitation des risques liés à l'essuyage à la main, à l'utilisation de couteaux, formation non obligatoire en matière de prévention des risques (risques professionnels, risques chimiques, risque électrique, sauveteur secouriste, gestes et postures), etc.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, réduisent les cotisations pour accidents du travail ou maladies professionnelles. L'identification des actions prioritaires par l'établissement est réalisée dans son document unique d'évaluation des risques (obligatoire par le code du travail). Les actions de l'établissement peuvent faire l'objet de subventions importantes de l'assurance maladie (CARSAT), faciles à obtenir pour certains risques et certains matériels prédéfinis. La formation du personnel en matière de santé et sécurité (moyens au choix de l'employeur) fait partie des obligations de l'employeur au regard du code du travail. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

239 - L'établissement a mis en place des actions concrètes en matière d'égalité F/H et de lutte contre les discriminations et le harcèlement (règlement intérieur, livret d'accueil, affichage, état des lieux égalité F/H).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Les entreprises, quelle que soit leur taille, ont des obligations en matière d'égalité professionnelle entre femmes et hommes. Exemple d'action : lors de la signature du contrat de travail, remise d'un livret d'accueil avec règlement intérieur précisant les situations s'apparentant au sexisme ou au harcèlement et qui contacter en cas de problème. Comment obtenir facilement un état des lieux : un diagnostic égalité professionnelle est disponible gratuitement pour les PME de 20 à 49 salariés, suite à la déclaration DSN. Produit automatiquement à partir des données déclarées dans la DSN (souvent via net-entreprise), il se présente sous forme d'un tableau de synthèse et est téléchargeable directement dans votre espace net-entreprise ou auprès de votre expert comptable. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

240 - BONUS - A poste équivalent entre les femmes et les hommes, il n'y a pas de différence de rémunération, ni d'accès à la promotion ou à la formation.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Créé par la loi du 5 septembre 2018 pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, l'Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes formalise une mesure des inégalités femmes-hommes dans le monde professionnel à partir de cinq indicateurs : écart de rémunérations hommes-femmes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les 10 plus hautes rémunérations. Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

241 - BONUS - L'établissement est engagé dans une politique d'insertion (apprentissage, retour à l'emploi) et mène des actions d'aide aux personnes en difficulté (ESAT, économie sociale et solidaire).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : En travaillant avec les PLIE (Plans Locaux pluriannuels pour l'Insertion et l'Emploi), en leur communiquant les fiches de postes et/ou besoins en recrutement, les structures suivent des personnes particulièrement éloignées de l'emploi pour diverses raisons, mais souvent très volontaires et avec une grande envie d'apprendre. Bon à savoir : Exemples : accueil de chantiers d'insertion (entretien espaces verts, etc), prestations externalisées à un ESAT (blanchisserie, repassage), vente de produits confectionnés par un atelier d'insertion local, etc. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

242 - BONUS - Des rendez-vous entre la direction et les salariés afin d'optimiser le dialogue sont organisés chaque année.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Ces rendez-vous permettent de croiser les besoins de l'entreprise et les souhaits des salariés et fixer un cap en collectif. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

243 - BONUS - Un questionnaire de climat social anonyme est rempli chaque année par les salariés.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Non concerné si moins de 10 salariés. Bon à savoir : Cela permet de connaître le ressenti des équipes, cerner leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction et identifier les différents axes d'amélioration. Production du questionnaire ou du bilan des consultations. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

244 - BONUS - Des hébergements sont proposés aux saisonniers.

☐ Oui ☐ Non concerné

"Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : La question du logement représente un enjeu fort, puisqu'il impacte directement l'emploi dans la région. La fourniture du logement par l'employeur constitue un atout indispensable pour recruter du personnel qualifié et motivé ; cela simplifie l'organisation de la saison du personnel, participe à faciliter le recrutement et favorise sa fidélisation. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable"

245 - 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 documentaire. Coef 1. Famille Responsable

SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Maîtriser les gaspillages

246 - 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

247 - 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

248 - 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 liée 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

249 - 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

250 - 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

251 - 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

252 - Dans les parties communes de l'établissement : 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

253 - Dans les parties communes de l'établissement : 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

254 - 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

255 - 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

256 - 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

257 - 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

258 - 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 comptent aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : Factures OU attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

259 - 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

260 - 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 ou absence d'étiquetage = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

261 - 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, – s'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

262 - 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

263 - 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

264 - 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

265 - 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

266 - L'établissement 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 tableau 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

267 - L'établissement 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

268 - 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

269 - Les produits d'entretien utilisés par l'établissement 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'écocert 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

270 - 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

271 - Les procédés de nettoyage économe en eau et en produits d'entretien sont privilégiés (nettoyage à la vapeur, centrale de nettoyage haute-pression, 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 élevée sur les bactéries, acariens, allergènes, etc (budget 1000 à 4000€). Appareil 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

272 - 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 4 000 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

273 - 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 faits 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

274 - 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

275 - 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

276 - Les produits de nettoyage du linge utilisés par l'établissement 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

277 - L'établissement 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

278 - 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

279 - 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

280 - 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

281 - L'établissement 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 ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service restauration. 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

282 - 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

283 - 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

284 - 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

285 - BONUS - En cas de verglas, l'établissement 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

286 - 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

287 - 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 tissées, couverts lavables, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

288 - L'établissement 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

289 - L'établissement 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

290 - BONUS - L'établissement 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

291 - BONUS - Lors de travaux des 3 dernières années, l'établissement 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

292 - BONUS - L'établissement 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

293 - Lors du renouvellement de ces équipements (moins de 3 ans), l'établissement 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

294 - L'établissement 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

295 - L'établissement 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

296 - L'établissement 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

297 - 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

298 - 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

299 - 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

300 - L'établissement propose un repas végétarien (entrée, plat et dessert) et si menu unique l'établissement propose la possibilité d'adapter les plats pour garantir une offre végétarienne.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. 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

301 - BONUS - L'établissement établit des statistiques sur les choix des plats par la clientèle afin d'optimiser les achats.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : La tenue à jour de statistiques notamment concernant les plats plébiscités par la clientèle, permettent d'adapter l'offre et de lutter contre le gaspillage alimentaire. Notamment, il s'agit de calibrer au mieux les portions en fonction des retours d'assiettes et sensibiliser le personnel en cuisine sur ces retours. En France environ 15% de la nourriture gaspillée provient des restaurants (5 fois plus de gaspillage qu'à la maison), soit plus de 1,5 millions de tonnes par an. Pour l'établissement, ce sont à la clé des économies sur le coût d'achat des aliments, les dépenses d'énergie et d'eau pour la conservation, la préparation, les coûts de main d'oeuvre. Communication du tableau des statistiques. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

302 - Le personnel en cuisine est sensibilisé à la réduction du gaspillage alimentaire.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Former le personnel à des fiches techniques ou autres process est plus simple et mieux perçu si le personnel est associé à la démarche environnementale de l'établissement (limiter le gaspillage alimentaire et l'empreinte carbone des plats). Un référent « lutte contre le gaspillage alimentaire » peut être désigné parmi le personnel afin d'animer la démarche et être garant de l'amélioration continue du sujet par les équipes. Le personnel peut être sensibilisé à conseiller le client pour limiter le risque de gaspillage (donner le choix de la garniture si celle-ci ne lui convient pas, conseiller sur la taille des portions, etc.). Note de sensibilisation ou tout autre support justifiant de la mise en oeuvre de l'action. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

303 - 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

304 - L'obligation de « doggy bags » est mise en avant auprès de la clientèle.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. 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

305 - Les contenants utilisés pour la vente à emporter (restauration) et les doggy bags sont consignés ou réemployables, ou encore fabriqués en matériaux recyclables ou biodégradables.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de service de restauration. Bon à savoir : Les emballages de la vente à emporter génèrent 180 000 tonnes/an de déchets d'emballage (rien que pour la restauration rapide) pour n'être utilisés que quelques minutes ! Les emballages consignés sont la solution idéale du point de vue de l'impact environnemental, de nombreuses voix sont favorables au retour à une consigne au niveau industriel en France. En attendant, les contenants réemployables sont une bonne solution. Ensuite, les emballages alimentaires en carton kraft sont 100% recyclables, mais pas plus de 100 fois en moyenne. Ce type d'emballages se trouve pour les boîtes à salade, poches à frites, boîte à pâtes, barquettes. En dernier lieu, la vaisselle plastique jetable (assiettes, gobelets, etc) est interdite depuis 2020 (loi de 2016 relative à la transition énergétique), avec une tolérance si le matériau est composé à plus de 50% de matière biosourcée (matière biologique : fibre de canne, amidon de maïs, bambou, etc.). Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Protéger la faune et la flore

306 - L'établissement 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

307 - 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 (panonceaux 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

308 - 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 l'établissement.

☐ 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

309 - BONUS - L'établissement 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 phytosanitaires. 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 panonceaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, 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

310 - 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 panonceaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, 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

311 - 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

312 - 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

313 - 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 environnemental réalisé a été utile et a conduit à des actions concrètes de l'établissement. Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

314 - 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 (par exemple, c'est ce que demande l'écocertification européenne), 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 sur 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

315 - Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'établissement 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

316 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement 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