

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



### L'établissement

Désignation	<b>RESIDENCE DE TOURISME - VILLAGE DE VACANCES (DOCID:qt309030)</b>
Adresse	75019 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	***
Filière	Village vacances & Résidence de tourisme
Partenaire(s)	

### L'évaluation

Organisme évaluateur	
Nom de l'auditeur	***
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'établissement possède un site internet dédié.

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Si présence d'un site internet propre à l'établissement 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 à l'établissement, le site internet du partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

#### 2 - Une réservation par voie numérique est possible.

Oui  Non

Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée, place de marché territoriale ou par les OTA. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

#### 3 - Le site internet est bien référencé.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas 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 la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. 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 si pas de site internet. Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

#### 5 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, les périodes d'ouverture, le classement, le confort des hébergements, les tarifs, les services proposés, la restauration (si existante), les animations (si existantes), les moyens de paiement acceptés, informations sur l'accès de l'établissement, etc.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si pas de site internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des chèques vacances. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si l'établissement n'est pas ouvert 365 jours par an. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

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

Oui  Non

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de site internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui  Non concerné

Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

#### 9 - RENOUVELLEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur le site internet.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

#### 10 - RENOUVELLEMENT : 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 en cas d'adhésion et Non concerné si absence de site internet. Constat visuel. Rattrapable. 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

A minima une publication mensuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

### 12 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, la marque Destination d'Excellence est valorisée sur le réseau social choisi par le professionnel.

Oui  Non  Non concerné

A minima une publication annuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. 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 documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

## L'outil de communication

### 14 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, les jours d'ouverture, les périodes d'ouverture, les moyens de paiement acceptés, le classement, le confort des hébergements, les tarifs, les services proposés, la restauration (si existante), les animations (si existantes), l'accès à l'établissement.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Tous supports autorisés sauf site internet / réseau social évalués par ailleurs. Exemple : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, carte de visite. L'établissement doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). La présence d'une carte visite permet de valider ce critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

### La demande d'informations

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

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'information par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : séjour en famille, présence d'un parking, présence d'un animal, etc. Le mail de confirmation de la réservation n'est pas pris en compte pour évaluer ce critère. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

#### 19 - Lors d'une demande d'information 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'information par mail / courrier en langue étrangère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

#### 20 - Lors d'une demande d'information, la réponse écrite est reçue sous 24h.

Oui  Non

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

## La prise de ligne

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## Le traitement de la demande

### 23 - Les informations communiquées par l'interlocuteur 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, formule de demi-pension, accès WIFI, parking, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure d'enregistrer une réservation et/ou ne propose pas un rappel rapide, point pénalisé. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui  Non

Au minimum : nom, nombre de personnes, capacité de l'hébergement, tarif, durée de séjour. En cas d'ouverture non continue de la réception en journée, le client est informé spontanément. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

### 25 - 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. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

## La reformulation et la confirmation de la demande

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

Oui  Non

Nom, nombre de personnes, durée de séjour à minima. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui  Non

Par mail ou par un autre moyen de communication. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

### 28 - 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. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

## Le répondeur

### 29 - 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 si accueil 24h/24. Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un n° de portable, point mesuré. Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si accueil 24h/24. Si renvoi sur un portable et message sur portable, point mesuré. Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si accueil 24h/24. Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

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

### *L'accès à l'établissement*

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. L'auditeur vérifie si les autres établissements sont signalés. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

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

#### **33 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

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

Oui  Non

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

#### **36 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.**

Oui  Non

Pas de Non concerné possible sauf si bâtiment classé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

#### **37 - Les extérieurs privatifs de l'établissement sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

#### **38 - Si présence d'extérieurs privatifs, l'ensemble est bien éclairé.**

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Si absence d'extérieurs privatifs, présence à minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté.

#### **40 - Le site dispose d'un parking privé.**

Oui  Non

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

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si pas de terrasse. Contrôle de la couverture de la terrasse si existante. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

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

Oui  Non  Non concerné

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

## Les affichages extérieurs

## 44 - La plaque Destination d'Excellence est apposée à l'entrée de l'établissement.

Oui  Non  Non concerné

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

## 45 - A minima, il est affiché le panneau classement Résidence de tourisme ou Village de vacances, les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'accessibilité de l'établissement, l'ensemble des moyens de paiement acceptés.

Oui  Non

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

## 46 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné 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.). Absence de vitrophanies obsolètes. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

## 47 - Le support extérieur est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence d'affichage. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

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

Oui  Non  Non concerné

Les informations à traduire sont : type d'hébergement, tarifs / prix des services, moyens de paiement acceptés. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui  Non  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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

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

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

Oui  Non

Présence d'un badge, comportement actif, prise en charge immédiate, tenue distinctive. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Comportement souriant, ton aimable, accueil debout, etc. Le fait de saluer spontanément le client concerne l'ensemble de l'équipe. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.



**54 - La prise en charge du client est efficace. Si le réceptionniste est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.**

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si non observé. Réactivité par rapport à la clientèle familiale, clientèle en situation de handicap, etc. Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

**56 - Les principaux services de l'établissement sont spontanément présentés pour faciliter le séjour du client.**

Oui  Non

Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

**57 - L'accès et le moyen de se rendre à l'hébergement 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. L'accompagnement est proposé pour les établissements classés 5 étoiles. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

## La prise en charge du client durant le séjour

**58 - Le réceptionniste est en capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour.**

Oui  Non

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

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

Oui  Non

Item validé si présence d'un accueil 24h/24. Si absence d'accueil 24h/24, présence d'un affichage ou d'une sonnette. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

## Le départ du client

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

A minima prix TTC, TVA, adresse, SIRET. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

**62 - 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

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

## Spécificités pour les groupes VV (si existant)

**64 - Dans le cadre d'une demande d'information, les informations transmises au groupe doivent être précises et complètes. (Exemple : devis, mode de transport, répartition enfants parents, organisation des excursions, etc.).**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas d'accueil de groupe. Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**65 - En amont du séjour, le groupe est recontacté (par mail, par courrier, par téléphone) pour assurer une parfaite préparation du séjour.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas d'accueil de groupe. Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**66 - Un moment d'accueil est organisé pour les groupes dans un espace adapté pour donner aux groupes les informations importantes sur son séjour (horaires, animations, activités, règles de sécurité, etc.).**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas d'accueil de groupe. Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**67 - De la réservation jusqu'au moment du départ, des échanges sont organisés pour s'assurer de la satisfaction du groupe. Un interlocuteur identifié est en charge de ce suivi.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas d'accueil de groupe. Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## LES ESPACES COMMUNS

### *Le hall de réception, les couloirs, les escaliers, les ascenseurs, et le salon*

**68 - Les informations essentielles sont affichées. Les affichages intérieurs sont soignés et actualisés. Ils sont traduits en une langue étrangère.**

Oui  Non

Pas de Non concerné possible. Les informations à afficher sont : le règlement intérieur, les différents types d'hébergement, les tarifs et le prix des services, les horaires, les moyens de paiement acceptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

**69 - Les services et équipements complémentaires sont portés à la connaissance du client. Ils sont traduits en une langue étrangère.**

Oui  Non

Point validé si accueil 24h/24. Point validé si mention sur le livret d'accueil. L'auditeur teste un service ou un équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

**70 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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 réception est bien ordonné (mesure de l'ensemble du hall 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. La signalétique est propre et en bon état. Elle est homogène et cohérente avec la charte graphique (si existante). La signalétique concerne l'accès aux logements. 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 Qualité de la prestation.

**72 - Si existants, les ascenseurs sont propres, en état de fonctionnement.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si pas d'ascenseur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

### *Les sanitaires*

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

Oui  Non

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

**74 - Les sanitaires sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

### *Les équipements de loisir*

**75 - Si existants, les équipements de loisirs sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence d'équipement. Contrôle des équipements, des espaces de pratique et des espaces de stockage (si accessibles au client). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

## 76 - L'affichage concernant la sécurité relative à l'utilisation des équipements de loisirs est visible et en bon état.

Oui  Non  Non concerné

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

## Les services à la clientèle

### 77 - Une connexion WIFI gratuite est disponible dans les parties communes.

Oui  Non

Accès wifi gratuit et/ou présence d'un web corner. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

## L'UNITE D'HABITATION

### La première impression générale

#### 78 - L'hébergement est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Vérifier sols, revêtements muraux, portes, fenêtres, vitres, rideaux et plafonds. L'auditeur vérifie également la propreté des plinthes. La propreté des radiateurs est mesurée avec les équipements. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

#### 79 - La décoration et l'ameublement de l'hébergement sont harmonieux.

Oui  Non

Impression générale sur l'ensemble du logement. Absence d'élément dépareillé 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

Ne concerne que la chambre de l'auditeur. L'auditeur mesure la température avec un thermomètre. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 81 - L'hébergement est bien agencé et fonctionnel.

Oui  Non

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 82 - L'hébergement bénéficie d'une isolation phonique efficace.

Oui  Non

Absence de bruits provenant des couloirs ou des chambres voisines. Absence de bruits de canalisation. Absence de bruits provenant de l'extérieur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## La literie

#### 83 - Le matelas est confortable. Il est doté d'une alèse housse.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Le matelas ne forme pas un creux lorsque l'on s'assied. On ne sent pas les ressorts, le matelas n'est pas bruyant. Si matelas est évalué comme étant très confortable mais sans alèse housse, critère noté Satisfaisant. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

#### 84 - Le matelas et le sommier sont propres et en bon état. Si fournis, les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette), l'alèse sont propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

La présence d'un cheveu est impacté par une notation Très Insatisfaisant. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté.

## Le mobilier

#### 85 - L'ensemble du mobilier de l'hébergement est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Prendre en compte : penderie, bureau, tables de chevet, tables, assises, éléments de décoration, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

## Les équipements

### 86 - La température de l'hébergement peut être réglée par le client.

Oui  Non

Présence d'un thermostat. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

### 87 - Un accès internet gratuit est proposé dans l'hébergement.

Oui  Non  Non concerné

Noter Non concerné si établissement est situé en zone non couverte en haut débit. Envoi et réception de mails, surf sur internet, hors téléchargement et téléphonie. L'accès internet dans la chambre nécessite une identification de l'utilisateur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

### 88 - L'hébergement est bien équipé.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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, une fiche 'ne pas déranger' sont à disposition dans la chambre (si couette pas besoin d'une couverture supplémentaire). 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 89 - L'hébergement est bien éclairé.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Eclairage direct du bureau ou de la table, un éclairage de chevet, un va-et-vient à la tête de lit est présent. Pénaliser 1 point par élément manquant. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 90 - L'ensemble des équipements de l'hébergement est propre et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Radiateurs, coffre-fort si existant, téléphone, prises, abat-jour, interrupteurs, télévision, minibar si existant, télécommande, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

### 91 - La kitchenette, si existante, est bien équipée.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas de kitchenette. Présence d'un frigo, d'une plaque de cuisson, d'un four micro-ondes, d'une cafetière, d'une batterie de cuisine adaptée à la capacité d'accueil de l'hébergement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

### 92 - Au minimum 3 éléments de confort complémentaires sont proposés.

Oui  Non

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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté.

## L'information à la clientèle dans la chambre

### 93 - Un livret d'accueil, complet et actualisé est présent dans l'hébergement.

Oui  Non

Tous les services proposés dans l'hébergement sont annoncés dans le livret d'accueil, ainsi que les horaires. Vigilance sur les services petit-déjeuner dans le logement et coffre-fort. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

### 94 - L'ensemble des documents et supports est soigné.

Oui  Non

L'auditeur vérifie que tous les documents présents dans le logement sont propres et en bon état. Absence de ratures, de documents cornés, de documents punaisés ou scotchés, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui  Non

A minima livret d'accueil, tarifs du logement et des services existants, consignes de sécurité. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

### 96 - 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. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

## LA SALLE DE BAINS

### La première impression générale

#### 97 - La salle de bain est propre et en bon état.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant

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.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté.

### Les équipements

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

Oui    Non

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

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

Oui    Non

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

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

Oui    Non

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 101 - La salle de bains est bien équipée.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant

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, balayette, papier hygiénique en quantité suffisante, douche à l'italienne, miroir grossissant, chauffe serviette mural, sèche-cheveux, boîte de mouchoirs, bonnet de douche. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Non concerné si pas de linge de toilette mis à disposition. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

## LE BAR (si existant).

### Le bar

#### 103 - L'établissement propose un service de boissons.

Oui    Non

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

#### 104 - L'ambiance du bar est accueillante.

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Non concerné 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné

Non concerné 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

#### 106 - La carte du bar est soignée et attractive.

Oui    Non    Non concerné

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

## 107 - La carte de bar est traduite dans au moins une langue étrangère.

Oui  Non  Non concerné

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

## 108 - BONUS - La carte de bar est traduite dans une deuxième langue étrangère

Oui  Non concerné

Bonus - noter Non concerné si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de bar. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 111 - La prise en charge au bar est rapide.

Oui  Non  Non concerné

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

## 112 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de bar. Mesuré au moment de l'apéritif si consommé ou sur observation des tables voisines. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence de bar. Mesuré au moment de l'apéritif si consommé ou sur observation des tables voisines. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

## 114 - Les boissons sont servies avec des amuse-bouches.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de bar. Toutes sortes d'accompagnement, boissons alcoolisées ou pas. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

## 115 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence de bar. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## LE RESTAURANT (si existant)

### L'accueil du client au restaurant

## 116 - Le comportement du personnel et/ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée à l'arrivée du client au restaurant.

Oui  Non  Non concerné

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

## 117 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel du restaurant est propre et soignée.

Oui  Non  Non concerné

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

## 118 - L'accueil est cordial à l'arrivée du client au restaurant.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

## 119 - La prise en charge du client au restaurant est efficace. Si le serveur est occupé, il fait un signe de reconnaissance. Il donne priorité à l'accueil des clients par rapport aux autres tâches.

Oui  Non  Non concerné

Signe, invitation à patienter, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

## 120 - La prise en charge est adaptée aux clientèles spécifiques.

Oui  Non  Non concerné

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

## 121 - Si une réservation a été effectuée, elle est vérifiée avec le client.

Oui  Non  Non concerné

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

## 122 - Le client est accompagné jusqu'à sa table.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## Les cartes et les menus

### 124 - L'offre de vins est variée (blanc, rouge, rosé) et il existe une possibilité de vin au verre.

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

### 125 - Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets.

Oui  Non  Non concerné

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

### 126 - Si l'établissement propose des plats signature (entrées, plats ou desserts), ils sont valorisés sur la carte.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

### 128 - 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  Non concerné

Au moins d'une entrée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non concerné

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

### 130 - BONUS - La carte des menus est traduite dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non concerné

Bonus - noter Non concerné si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

## La prise de commande

### 131 - La prise de commande est rapide et complète.

Oui  Non  Non concerné

Interrogation sur la cuisson des viandes, proposition d'une boisson, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 133 - Les demandes spécifiques du client sont prises en compte.

Oui  Non  Non concerné

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

## Le service du client au restaurant

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

Oui  Non  Non concerné

Mesure sur le service dédié à la table de l'auditeur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

## 135 - 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).

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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

## 136 - Le service de la boisson au restaurant est adapté.

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 139 - 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. Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

## 140 - 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. Constat en visite mystère. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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



## L'aspect général de la salle de restaurant

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté.

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

Oui     Non     Non concerné

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

### 146 - 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     Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## Titre maitre restaurateur

### 147 - BONUS - Un professionnel de l'établissement est maître-restaurateur. Les produits proposés respectent le cahier des charges du titre.

Oui     Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

## Les plats

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

## La boisson chaude en fin de repas

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

Oui     Non     Non concerné

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

## Les sanitaires de la restauration

### 150 - Des sanitaires dédiés à la restauration sont disponibles.

Oui     Non     Non concerné

Point validé si sanitaires disponibles à moins 200 maximum. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 151 - Les sanitaires sont bien équipés.

Oui     Non     Non concerné

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

### 152 - Les sanitaires sont propres et en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Vérifier les équipements, les revêtements muraux, les sols et les plafonds. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

## LE PETIT DEJEUNER

### La salle de petit déjeuner

**153 - Si présence d'un service de petit-déjeuner dans le logement, 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

Tolérance sur boisson froide. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

**154 - L'amplitude du petit-déjeuner est d'au moins 3 heures.**

Oui  Non

Cela doit être indiqué dans le livret d'accueil. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si salle de petit déjeuner commune avec celle du restaurant. 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté.

**156 - La vaisselle et les couverts du petit-déjeuner sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

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

Oui  Non

Bruits de cuisine, bruits de porte. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### Le service du client au petit déjeuner

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

Oui  Non

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

**159 - L'accueil est cordial au petit-déjeuner.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si petit déjeuner continental. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui  Non  Non concerné

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

### Les produits du petit déjeuner

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

## LES ESPACES ET EQUIPEMENTS COMMUNS : SANITAIRES, SALLES COMMUNES, EQUIPEMENTS ET ACTIVITES LUDIQUES

### *Les salles communes*

#### **164 - L'ambiance des salles communes est confortable.**

Oui  Non

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

#### **165 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.**

Oui  Non

Absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### **166 - Les salles communes sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Prise en compte des salons, des escaliers, des couloirs, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

### *La piscine (si existante)*

#### **167 - Les horaires d'ouverture de la piscine sont affichés à l'extérieur et sont respectés.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence d'équipement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

#### **168 - L'eau de la piscine et du pédiluve est claire et propre.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

#### **170 - Les toilettes de la piscine sont bien équipées.**

Oui  Non  Non concerné

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

#### **171 - Les toilettes de la piscine sont propres et en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

### *Les équipements ludiques*

#### **172 - Au moins trois équipements de loisirs sont proposés au client.**

Oui  Non  Non concerné

Critère noté Non concerné si établissement classé de 1 à 3 étoiles et ayant moins de 3 équipements. Pas de Non concerné possible pour les établissements classés 4 et 5 étoiles. Exemples d'équipements de loisirs : piscine (extérieure et/ou intérieure), tennis, mini-golf, table de ping-pong, espace massage, sauna, jacuzzi, salle d'animation, bibliothèque, jeux de société, terrain multi-sports, terrain de pétanque, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

#### **173 - BONUS - Au moins deux équipements de loisirs supplémentaires sont proposés au client.**

Oui  Non concerné

Bonus - Critère noté Non concerné si établissement classé de 1 à 3 étoiles et ayant moins de 3 équipements. Pas de Non concerné possible pour les établissements classés 4 et 5 étoiles. Exemples d'équipements de loisirs : piscine (extérieure et/ou intérieure), tennis, mini-golf, table de ping-pong, espace massage, sauna, jacuzzi, salle d'animation, bibliothèque, jeux de société, terrain multi-sports, terrain de pétanque, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

#### **174 - 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.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence d'équipement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

**175 - 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 si absence d'équipements ludiques. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

## Les animations

**176 - L'affichage concernant le déroulement ou l'organisation des activités proposées sur le site est parfaitement visible, lisible, propre et en très bon état.**

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si pas d'activité proposée. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

**177 - Au moins une animation enfant est proposée par semaine.**

Oui  Non

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**178 - Au moins une animation (en journée) adulte est proposée par semaine.**

Oui  Non

Juillet Août. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**179 - Au moins une animation nocturne est proposée par semaine.**

Oui  Non

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**180 - Le programme des animations est affiché et sa présentation est soignée.**

Oui  Non  Non concerné

Prendre en compte la visibilité, lisibilité et bon état du support. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

**181 - Le programme des animations et des activités est conforme à la documentation et/ou au site internet.**

Oui  Non  Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

## Les services à la clientèle

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

Oui  Non  Non concerné

Exemples de services complémentaires : dépôt d'objets sécurisé, service courrier, fer et table à repasser, location de draps, 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non concerné

BONUS Exemples de services complémentaires : dépôt d'objets sécurisé, service courrier, fer et table à repasser, location de draps, mise à disposition de la presse du jour en consultation libre, prêts de jeux de société, épicerie avec produits de première nécessité, service téléphone, laverie, mise à disposition de barbecue. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

**184 - Une connexion wifi est disponible.**

Oui  Non

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## La prise en charge des enfants

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

Oui  Non

Exemples d'équipements : WC, table à langer, baignoire, lit bébé, chauffe biberon, chaise haute, couverts adaptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

**186 - Au moins un jeu pour les tous petits est proposé.**

Oui  Non

Exemples : bascule, bac à sable, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.



## 187 - Une aire de jeux est proposée pour les enfants.

Oui  Non

Exemples : balançoire, tourniquet, toboggan, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Non concerné si absence d'espaces et d'équipements spécifiques. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté.

## 189 - 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 si absence d'espaces spécifiques. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

## 190 - Les équipements, les activités et les animations à destination des enfants et/ou bébés sont portés à la connaissance du client.

Oui  Non  Non concerné

Non concerné si absence d'équipements spécifique et d'activités. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication.

# LES VALEURS DU TOURISME ASSOCIATIF (Villages vacances)

## Tourisme associatif

### 191 - L'établissement revendique et communique sur son appartenance à l'économie sociale et solidaire.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 192 - Les établissements pratiquent une politique tarifaire favorisant l'accès des séjours au plus grand nombre.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 193 - Les établissements se donnent les moyens humains et matériels d'accueillir dans de bonnes conditions tous les publics. Un accueil adapté est proposé aux différentes clientèles sans aucune discrimination.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## L'ECOUTE CLIENT

## Le suivi de l'e-réputation

### 194 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites.

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. 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, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. L'auditeur doit constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

### 195 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis négatifs de consommateurs.

Oui  Non  Non concerné

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. 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). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 196 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Oui  Non  Non concerné

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. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## Le suivi de la satisfaction

### 197 - Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. 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, 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. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant, etc.) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (TA, Facebook) sur le site internet du pro, 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. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client de l'application de gestion des labels valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non concerné

Bonus - Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## Le suivi des réclamations

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

Oui  Non

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. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 202 - 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. 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. 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. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. 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). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

### 204 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

Oui  Non  Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. 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). Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

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

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

Oui  Non  Non concerné

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

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

Oui  Non  Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 208 - 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  Non concerné

Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## 209 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

Oui  Non

Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non concerné

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

## 211 - 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  Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

## ACCESSIBILITE (Critères obligatoires)

### Accessibilité

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

Oui  Non  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

## 214 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap pour au moins deux handicaps.

Oui  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

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

Oui  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

## 216 - BONUS - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou s'engagera dans une autre démarche accessibilité.

Oui  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

## 217 - 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  Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Accessibilité.

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

Oui  Non  Non concerné

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilit%C3%A9.pdf>. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

## 219 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.

Oui  Non

<https://acceslibre.beta.gouv.fr/>. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

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

Oui  Non concerné

Critères et tests - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité ([numerique.gouv.fr](http://numerique.gouv.fr)). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

## LA VALORISATION DE LA REGION

### *La valorisation de la région*

## 221 - L'établissement a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

Oui  Non

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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

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

## 223 - Le personnel peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

Oui  Non

L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

Présence d'un document sur l'établissement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

## 225 - 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

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

## 226 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.

Oui  Non

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non concerné

Bonus - noter Non concerné si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable.

## ACCÈS ET MOBILITÉ

### *Réduire l'impact des déplacements*

## 228 - 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 ou le lieu de visite.

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : Exemple 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 par l'auditeur (site internet ou confirmation de réservation). Coef 1.



**229 - 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  Non concerné

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 par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 1.

**230 - 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  Non  Non concerné

Bon à savoir : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges <https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia> <https://fr.chargeur.com/map>. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 3.

**231 - 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 d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trottinettes, etc. Locations proposées par l'établissement ou un prestataire).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif. 3 actions = Très satisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.

## COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

### Communication numérique : Optimiser les usages et les supports

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

Oui  Non  Non concerné

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 par l'auditeur sur site ou autre élément de preuve. Coef 1.

**233 - 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  Non concerné

Exemples : 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. Attestation du candidat. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

**234 - 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 énergivores.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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 par l'auditeur sur site / attestation si contrôle à distance. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

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

Oui  Non concerné

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. Mode d'évaluation : Factures. Pièces justificatives : photos. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

**236 - 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

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. 1 point par action. Coef 1.

**237 - 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     Non concerné

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. Totalemement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

**238 - 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     Non concerné

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 de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Totalemement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

## Documents imprimés

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

Oui     Non     Non concerné

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

**240 - 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

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 - copie du contrat. Coef 1.

## VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

### Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

**241 - 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

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. Coef 3.

**242 - 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

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 par l'auditeur sur site / Maximum 3 actions. Coef 3.

**243 - BONUS - 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 concerné

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. Coef 3

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

Oui  Non concerné

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. Coef 3.

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

Oui  Non concerné

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. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site / production d'un justificatif. 1 point par action. Coef 3.

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

Oui  Non concerné

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. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant ou contrôle par l'auditeur sur site ou compte rendu de réunion. Coef 1.

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

Oui  Non concerné

Non applicable 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. Coef 1.

## 248 - BONUS - Des hébergements sont proposés aux saisonniers.

Oui  Non concerné

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 sur site ou production de justificatifs. Coef 1.

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

Oui  Non concerné

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

# SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

## Maîtriser les gaspillages

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

Oui  Non  Non concerné

Bon à savoir : La baisse d'1° du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19°. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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° 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° 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 par l'auditeur sur site ou photo du dispositif. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

### 252 - 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

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° à 26° 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. Coef 3.

**253 - 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

Bon à savoir : Il existe de nombreux moyens durables de chauffer une piscine : chauffe-eau solaire, géothermie, pompe à chaleur, capteurs solaires, bache 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. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Attestation du dirigeant ou photo. Coef 3.

**254 - 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  Non concerné

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). contrôle sur site par l'auditeur ou photo. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Contrôle par l'auditeur sur site. Coef 3.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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. (Économies 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 - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**256 - Dans les parties communes de l'établissement : les circulations, blocs sanitaires communs, garages sont équipés d'une minuterie ou de détecteurs de présence (non applicable si contraintes de sécurité à justifier).**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site - attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**257 - 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.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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. Mode d'évaluation : contrôle sur site ou attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

### Améliorer les systèmes et produire autrement

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

Oui  Non  Non concerné

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. Coef 3.

**259 - Les combles et toitures sont isolés.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Bon à savoir : Les combles et toitures sont une des principales sources 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 - Attestation du dirigeant. 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 9.

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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...). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 9.

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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 - Attestation du dirigeant. 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Les parois vitrées sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance thermique des surfaces vitrées doit surtout s'envisager à l'occasion d'un changement des ouvertures. Les gains énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-émissif : une pellicule sur la face intérieure du vitrage réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose compte aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : Factures. - Contrôle visuel, attestation du dirigeant. Triple vitrage ou double vitrage isolation renforcée >50 % des vitrages = Très satisfaisant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en majorité = Très insatisfaisant. Coef 9.

## 263 - 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     Non concerné

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 bâche disposée en dehors des horaires de mise en fonctionnement). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 3.

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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. Factures. Étiquette A+++ à A = Très satisfaisant / Étiquette B = satisfaisant / Étiquette C = insatisfaisant / Étiquette D = insatisfaisant / Étiquette E = insatisfaisant / Étiquette F = très insatisfaisant / Pas d'étiquette = très insatisfaisant. Coef 9.

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : L'attestation remise par le professionnel doit comporter : - la liste des opérations effectuées et des défauts corrigés lors de l'entretien, - si il y a lieu, le résultat de la mesure du taux de monoxyde de carbone, - le résultat de l'évaluation de la performance énergétique et environnementale de la chaudière (rendement et émissions de polluants atmosphériques), - des conseils pour utiliser au mieux la chaudière et l'installation de chauffage. Présentation des rapports d'entretien et le cas échéant des preuves des actions menées = très satisfaisant / Présentation des rapports d'entretien, mais pas de preuve des actions menées = satisfaisant / Pas de rapport d'entretien = insatisfaisant. Coef 1.

## 266 - 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% mini).

- Oui     Non concerné

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. - Etude globale = très satisfaisant / Etude sur au moins un de ces équipements = satisfaisant / Pas d'étude = très insatisfaisant. Coef 3.

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

- Oui     Non concerné

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 - photo. Coef 3.

## 268 - 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

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 bouilliers (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 ou photo. Chaudière granulés ou plaquettes, Raccordement au réseau de chaleur = très satisfaisant / Poêle à granulés = satisfaisant / Autres = insatisfaisant / Foyer ouvert ou rien = très insatisfaisant. Coef 9.

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

- Oui     Non concerné

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. Coef 9.

## CONSOMMATION D'EAU

### Diminuer la demande et récupérer la ressource

**270 - 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     Non concerné

Bon à savoir : Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : Factures, Tableau de suivi des consommations. Factures - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevé et tableau de suivi tenu à jour = très satisfaisant / Relevé des compteurs mais sans tableau de suivi à jour = satisfaisant / Aucune action = très insatisfaisant. Coef 3.

**271 - L'établissement a mis en place une gestion économe de l'eau.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo, factures. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9.

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est notamment utile pour faire face aux aléas des pluies intenses. Contrôle par l'auditeur sur site, photo. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## PRODUITS D'ENTRETIEN

### Utiliser des produits écolabellisés et naturels

**273 - 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.) sous réserve de la réglementation applicable à la profession.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Principaux écolabels de produits détergents : - l'écolabel européen - la marque NF environnement (ces deux labels garantissent que le produit ne contient pas de substances dangereuses) - le label écodétergent d'ecocert qui est plus stricte que les deux précédents (non testé sur les animaux, emballage biodégradable, etc.) - <https://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 - photos. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

Oui     Non concerné

Bon à savoir : Chiffons micro-fibre = 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 microfibrilles à 90°. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 1.

**275 - 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     Non concerné

Bon à savoir : Nettoyage vapeur : nettoie en profondeur grâce à la puissance de l'eau à haute température, permet des économies d'eau et de détergent (peu ou pas de détergent nécessaire), notamment pour les surfaces des zones collectives ou la cuisine, efficacité élevées sur les bactéries, acariens, allergènes, etc. (budget 1000 à 4000€). Appareil à Electrolyse ou Eau Ozonnée : 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 Haute pression : économie d'eau et de détergent. Factures - Attestation du dirigeant. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**276 - BONUS - Le traitement de la piscine et/ou équipement de type jacuzzi limite l'utilisation du chlore (système de dosage automatique, présence d'un déchloramineur 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

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

## FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE

### Mieux utiliser et mieux entretenir

**277 - 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     Non concerné

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 consommation 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 logements, 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. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des procédures et affichages. 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. Coef 3.

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

- Oui     Non     Non concerné

Bon à savoir : Les patères et/ou portes serviettes pourront ainsi permettre aux clients de pouvoir étendre le linge de toilette mouillé. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

**279 - 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

Bon à savoir : Il existe plus d'une quinzaine de labels reconnus et notamment : Ecolabel Européen, Oeko-Tex, Ange Bleu, etc. Factures. Coef 3.

**280 - Les produits de nettoyage du linge utilisés par l'établissement ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu.**

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Il existe de nombreux labels écologiques reconnus tels Ecolabel Européen, Ecocert, NF Environnement-AFNOR. Liste des labels: <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux#labelsrow-3> Factures. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

**281 - 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

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 de l'auditeur ou attestation du dirigeant. Coef 1.

## PRODUITS CONSOMMABLES

### Acheter responsable et limiter les emballages

**282 - Les salles de bain 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     Non concerné

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 par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

**283 - 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.**

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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 sur site - photo. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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 par l'auditeur sur site - photo. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 285 - 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

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. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 286 - 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     Non concerné

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. Contrôle par l'auditeur sur site ou attestation et photo. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

Oui     Non concerné

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 par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Bon à savoir : Les chiffons de récupération ou recyclés sont une économie de ressource et de déchets. Les chiffons micro-fibres 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. Contrôle par l'auditeur sur site ou attestation et photo. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 289 - 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

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. Coef 1.

# RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

## Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

### 290 - 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     Non concerné

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 par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

### 291 - Dans les établissements d'hébergement, 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     Non concerné

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 nudge : proposer au client en amont de sa venue une check-list du pique-nique zéro-déchets lui recommandant d'apporter gourde, gobelets réutilisables, serviettes tissus, couverts lavables, etc. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

### 292 - L'établissement utilise des produits à dosage concentré.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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 - Attestation du dirigeant. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

### 293 - L'établissement utilise des produits à conditionnement rechargeable pour limiter les déchets.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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. Mode de contrôle : factures et/ou photos des recharges. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.



## TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

### Acheter local et durable

#### 294 - BONUS - L'établissement choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années).

- Oui  Non concerné

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. Totallement = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

#### 295 - 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

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 (fabricant, 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 - Attestation du dirigeant. Totallement = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

#### 296 - 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

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 - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

#### 297 - 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  Non concerné

Bon à savoir : Pour trouver les équipements professionnels les plus économes, le site comparateur TOPTEN validé par WWF et ADEME <https://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. Factures - Attestation du dirigeant - photo du produit avec mention. Coef 3.

## PRODUITS ALIMENTAIRES

### Consommer local et réduire le gaspillage

#### 298 - L'établissement privilégie l'achat de produits / services locaux (circuits courts) ou produits sur place (potager).

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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 - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

#### 299 - L'établissement privilégie l'utilisation de produits de saison.

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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 - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

#### 300 - L'établissement privilégie les produits issus de l'agriculture biologique ou issus du commerce équitable et sans traitement.

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

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. Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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 - Attestation du dirigeant. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

## 302 - 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

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 - Attestation du dirigeant. Coef 3.

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

- Oui     Non concerné

Bon à savoir : L'établissement peut se référer à la liste des espèces menacées en France : <https://juicn.fr/liste-rouge-france/> ou <http://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 - Attestation du dirigeant. Coef 3.

## 304 - 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

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 par l'auditeur sur site ou copie menu et attestation. Coef 3.

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

- Oui     Non concerné

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. Coef 1.

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

- Oui     Non     Non concerné

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. Coef 1.

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

- Oui     Non     Non concerné

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. Coef 3.

## 308 - L'obligation de « doggy bags » est mise en avant auprès de la clientèle. Ceux-ci sont consignés ou réutilisables, à défaut biodégradables ou compostables.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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 par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 1.

## 309 - 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.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

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, c'est d'ailleurs la solution qui est devenue obligatoire en 2023 en restauration. 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.). Consigné ou réemployable = très satisfaisant / En matériau recyclable ou biodégradable = satisfaisant / Ni l'un ni l'autre = très insatisfaisant. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 1.

## SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

### Protéger la faune et la flore

#### 310 - L'établissement préserve des zones végétalisées sur ses terrains.

Oui  Non  Non concerné

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 par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

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

Oui  Non  Non concerné

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

#### 312 - 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

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 par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1

#### 313 - 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

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

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

Oui  Non concerné

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

## POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

### Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

#### 315 - 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  Non concerné

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'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1.

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

Oui  Non concerné

Bon à savoir : Informations aides : Le Fonds Tourisme Durable propose, sous conditions des aides pour la conduite de diagnostics environnementaux (diagnostic modèle d'affaire tourisme durable, bilan gaz à effet de serre, diagnostic qualité de l'air, diagnostic rénovation globale, audit énergétique, diagnostic tri des déchets, diagnostic réduction des emballages, diagnostic économie circulaire, bilan matière, diagnostic écolabel européen, diagnostic numérique responsable, etc.). Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Copie du diagnostic. Coef 3.

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

Oui     Non concerné

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

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

Oui     Non concerné

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

## 319 - 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

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'évènements, de consultations et de challenges en équipe. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Plan d'action. Coef 3.

## 320 - 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     Non concerné

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. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des supports. Coef 3.