

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



L'établissement

| | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| Désignation | RESTAURATION (DOCID:qt321191) |
| Adresse | 75003 Paris Ile-de-France |
| Responsable de l'établissement | *** |
| Filière | Restauration |
| 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, ou place de marché territoriale. 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 jours et horaires d'ouverture du lieu d'accueil, moyens de paiement acceptés, le type de restauration, les spécialités, informations sur l'accès de l'établissement, etc.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. 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 Non concerné

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. 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 Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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. Ex : 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, jours d'ouverture, périodes d'ouverture, moyens de paiement acceptés, le type de restauration, les spécialités, l'accès à l'établissement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Si carte de visite, point à mesurer. 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La demande d'informations

18 - Suite à un échange téléphonique, l'auditeur fait une demande d'information par mail en intégrant une requête spécifique, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : présence d'un parking, présence d'un animal, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

19 - Suite à un échange téléphonique en langue étrangère, l'auditeur fait une demande d'information par mail en intégrant une requête spécifique, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : présence d'un parking, présence d'un animal, etc. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. 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 sont précises et répondent à la demande.

Oui Non

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

24 - 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

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

Oui Non

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

26 - 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

27 - BONUS - L'accueil téléphonique est assuré en une deuxième langue étrangère.

Oui Non concerné

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

Le répondeur

28 - 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. Le point n'est pas validé si absence de répondeur. Si renvoi vers un numéro de portable, point mesuré. Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

29 - 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

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

Oui Non Non concerné

Constat à distance. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Les abords de l'établissement et la signalétique

31 - 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. Non concerné pour les restaurants de plage. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

32 - 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

33 - L'entrée de l'établissement est clairement identifiable, les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres et en bon état.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Par enseigne, on entend un support permettant l'identification de l'établissement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non concerné

Non concerné possible si non autorisée (ex: bâtiment classé). Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

35 - 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

36 - 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

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. Invalider le point 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

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. Invalider le point si absence d'action. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté

40 - 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

Les affichages extérieurs

41 - RENOUVELLEMENT : En cas de renouvellement, 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

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

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Pour les restaurants de plage, les prix des prestations complémentaires sont indiqués. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

43 - 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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non concerné

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

LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

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

46 - L'espace d'accueil et les espaces communs sont propres et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

47 - 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. Une signalétique est propre et en bon état. Elle est homogène et cohérente avec la charte graphique (si existante). La signalétique concerne l'accès aux chambres. S'ils ne sont pas visibles de l'espace de réception, les autres services de l'établissement sont clairement indiqués. Tolérance pour les équipements annexes. Les parties communes ne sont pas encombrées. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

LE RESTAURANT

L'accueil du client au restaurant

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

Oui Non

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

49 - La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de restaurant est propre et soignée.

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

51 - 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

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

52 - 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

53 - 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

54 - Le client est accompagné jusqu'à sa table.

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

57 - 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

58 - 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

59 - 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

60 - 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

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

Oui Non Non concerné

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

62 - 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

63 - La prise de commande est rapide et complète.

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

67 - 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

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

71 - 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

72 - 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

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

Oui Non

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

74 - La vaisselle et les couverts 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

L'aspect général de la salle de restaurant

75 - La salle de restaurant est propre et en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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.

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

Oui Non

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

77 - 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

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

Titre maitre restaurateur

78 - 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

79 - 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

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

80 - 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 PRODUITS DE LA TABLE

Boissons café bar brasseries

81 - La présentation des boissons froides est valorisante.

Oui Non

Glaçons, paille, rondelle de citron, sous-verre, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

82 - Les apéritifs sont servis avec des amuse-bouches.

Oui Non Non concerné

Non concerné si non consommation d'un apéritif et si non observé dans la salle. Dans le cadre d'un repas, tolérance pour la petite restauration. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

83 - Les boissons froides sont à bonne température.

Oui Non

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

84 - Les bières sont présentées avec un sous-verre.

Oui Non

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

85 - Les glaces sont servies avec un verre d'eau.

Oui Non Non concerné

Noter Non concerné, si non consommée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

L'information à la clientèle

86 - Dans l'espace d'accueil, les informations essentielles sont portées à la connaissance du client. Les affichages intérieurs sont soignés et actualisés. Ils sont traduits en une langue étrangère.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si non vérifié. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Les services à la clientèle

88 - Une connexion WIFI gratuite est disponible.

Oui Non

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

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

Oui Non

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

La prise en charge des enfants

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

Oui Non

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

91 - Au moins deux équipements sont disponibles pour les enfants en bas âge.

Oui Non

Chaise haute, rehausseur, matelas à langer, vaisselle adaptée, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté

92 - Au moins un élément ludique est mis à disposition des enfants.

Oui Non

Set de table à colorier, crayons, livre ou jeux à disposition, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Propreté

93 - 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. L'auditeur vérifie que le lit et le linge de lit sont propres et en bon état. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

94 - 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

Les sanitaires

95 - 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

96 - 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

LE BAR (si existant).

Le bar

97 - L'établissement propose un service de boissons.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Espace commun avec la réception accepté. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

99 - Les revêtements, les équipements et le mobilier du bar sont propres et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si espace commun avec la réception. Contrôle 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

100 - 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

101 - 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

102 - 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

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

Oui Non Non concerné

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

104 - Le client est spontanément salué par le personnel du bar, l'accueil est cordial.

Oui Non Non concerné

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

105 - La prise en charge au bar est rapide.

Oui Non Non concerné

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

106 - Les verres sont adaptés à la boisson servie.

Oui Non Non concerné

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

109 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non concerné

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

L'ECOUTE CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

110 - 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

111 - 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.

112 - 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

113 - 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 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

114 - 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.

115 - 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.

116 - 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

117 - 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.

118 - 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.

119 - 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.

120 - 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

Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)

121 - 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.

122 - 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

123 - 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

124 - 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

125 - 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

126 - 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

127 - 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

Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non

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

ACCESSIBILITE

Accessibilité

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

Oui Non

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

130 - 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.

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

Oui Non concerné

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

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

Oui Non

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

133 - 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

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

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

Oui Non

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

135 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.

Oui Non

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

136 - 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). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

LA VALORISATION DE LA REGION

La valorisation de la région

137 - 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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

141 - 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 Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

Dans le cadre de démarches territoriales uniquement. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

143 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère. Oui Non Non concerné

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

144 - BONUS - Présence d'une documentation touristique dans une deuxième langue étrangère. Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Thématique : Bistrot de pays

L'outil de communication

145 - Le logo Bistrot de Pays est présent sur au moins un support de communication. Oui Non Non concerné

Non concerné possible si adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

146 - Les supports imprimés du réseau Bistrot de Pays (brochure, dépliant, flyer, etc.) de l'année sont disponibles pour les clients. Oui Non Non concerné

Non concerné possible si adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Le site internet

147 - Si l'établissement dispose d'un site internet individuel et/ou page facebook individuelle la démarche Bistrot de Pays est explicitée ou il existe un lien vers www.bistrotdepays.com. 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

Les abords de l'établissement et la signalétique

148 - L'enseigne Bistrot de Pays est visible. Oui Non Non concerné

Non concerné possible si adhésion. L'enseigne est bien visible de la rue, visible jour et nuit. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Les cartes et les menus

149 - L'offre de petite restauration comporte au moins une offre à base de produits de saison ou de produits locaux. Oui Non Non concerné

Non concerné possible pour les restaurants. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

150 - La personne est à même d'informer sur les produits de terroir. Oui Non

L'auditeur posera une question de son choix en fonction des produits indiqués sur la carte. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Fait maison

151 - La majorité des plats de l'offre de restauration est 'fait maison'. Oui Non Non concerné

Non concerné pour les établissements sans offre de restauration. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le fromage

152 - La présentation du fromage est appétissante. Oui Non Non concerné

Non concerné possible pour les établissements sans offre de restauration complète. Pour les Bistrots de pays, consommation d'un fromage et d'un dessert. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

153 - Les quantités de fromage sont bien proportionnées.

Oui Non Non concerné

Non concerné possible pour les établissements sans offre de restauration complète. Pour les Bistrots de pays, consommation d'un fromage et d'un dessert. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

154 - Les fromages sont savoureux.

Oui Non Non concerné

Non concerné possible pour les établissements sans offre de restauration complète. Pour les Bistrots de pays, consommation d'un fromage et d'un dessert. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

L'information à la clientèle

155 - La charte des Bistrots de Pays est affichée.

Oui Non Non concerné

Non concerné possible si adhésion. Elle est visible, affichée proprement, sous verre. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

156 - Le programme des soirées ou animations est affiché au moins une semaine à l'avance.

Oui Non Non concerné

Non concerné possible si adhésion. Affichage bien visible avec présence sur le programme du logo Bistrot de pays. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

157 - Les fournisseurs des produits locaux sont cités sur un support adapté.

Oui Non

Affichage bien visible sur la carte ou sur ardoise avec présence sur le programme du logo Bistrot de pays. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La prise en charge des enfants

158 - L'offre enfant est variée et attractive.

Oui Non Non concerné

Cette offre doit permettre de faire découvrir des plats à la carte ou des spécialités locales ou maisons. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Thématique : RESTAURANT DE PLAGE

L'accueil du client à la plage

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

Oui Non Non concerné

Pictos acceptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

160 - Les prestations de la plage, les activités de loisirs, les conditions tarifaires ainsi que les modes de règlements sont présentés et expliqués clairement.

Oui Non Non concerné

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

L'espace plage

161 - La plage doit respecter le caractère spécifique du lieu.

Oui Non Non concerné

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

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

Oui Non Non concerné

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

164 - La plage est aménagée et décorée agréablement.

Oui Non Non concerné

Les éléments ne sont pas dépareillés, mise en place harmonieuse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

165 - La plage est entretenue.

Oui Non Non concerné

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté

167 - Les transats et matelas sont confortables.

Oui Non Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

Le snack plage

168 - Il existe une carte de snacks.

Oui Non

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

169 - Le choix est suffisant.

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 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non concerné

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

171 - BONUS - La carte est traduite dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

172 - La carte 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 3. Famille Qualité de la prestation

173 - Possibilité de prendre le snack dans un espace spécifique.

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 3. Famille Qualité de la prestation

174 - Le mobilier (table, chaises) de l'espace spécifique est propre et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

175 - 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

Le service snack plage

176 - Le personnel est aimable et souriant.

Oui Non Non concerné

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

177 - La prise de commande est rapide et satisfaisante.

Oui Non Non concerné

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

178 - Le service est rapide.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Si vous appelez, le délai de réponse est satisfaisant. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

179 - Le service au transat est professionnel.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Les produits sont apportés sur un plateau. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

180 - La vaisselle est propre et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

181 - La vaisselle est appropriée.

Oui Non Non concerné

Toutes sortes d'accompagnement, boissons alcoolisées ou pas. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

182 - Les boissons sont servies à bonne température.

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

185 - Le serveur est attentif au bon déroulement de la prestation.

Oui Non Non concerné

Mesure sur le service sur le matelas de l'auditeur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

186 - Le personnel discute avec les clients, mais il privilégie avant tout son service.

Oui Non Non concerné

Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non concerné

Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non concerné

Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Les douches et les cabines

189 - Les douches et les cabines ne s'ouvrent pas directement sur l'extérieur.

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

191 - Les recoins des cabines sont parfaitement nets.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

193 - Les douches sont confortables et bien équipées.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

194 - Les douches fonctionnent bien.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

195 - Les cabines sont bien équipées.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

Les sanitaires

196 - Les sanitaires sont bien positionnés.

Oui Non Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

197 - Les sanitaires sont bien indiqués.

Oui Non Non concerné

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

Les services complémentaires

198 - Au moins un service complémentaire est proposé.

Oui Non Non concerné

Location engins non motorisés, service navette, boutique, animation enfant, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Location engins non motorisés

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

Oui Non Non concerné

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

200 - Les engins sont propres et en bon état.

Oui Non Non concerné

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

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

Oui Non Non concerné

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

202 - Le personnel est disponible et agréable.

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Navette

205 - Le service navette est gratuit.

Oui Non Non concerné

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

206 - La navette est propre et en bon état.

Oui Non Non concerné

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

207 - Le personnel est disponible et agréable.

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La boutique

210 - La boutique ou espace de vente est propre et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

212 - La gamme de produits est diversifiée.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

213 - La gamme de prix est large.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

214 - Les produits sont en cohérence avec l'esprit du lieu.

Oui Non Non concerné

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

215 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si non vérifié ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Les services proposés aux enfants

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence d'activités et des supports. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

222 - Il y a des animations encadrées pour les enfants.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

223 - Il y a un espace où l'animation peut se concentrer.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de d'aire ou de zone de jeux et d'animations spécifiques. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

225 - Les animations paraissent organisées avec sérieux.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de d'aire ou de zone de jeux et d'animations spécifiques. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

226 - Les animations sont adaptées à la clientèle étrangère.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de d'aire ou de zone de jeux et d'animations spécifiques. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en compte de l'environnement

227 - Des poubelles sont accessibles en nombre suffisant et sont régulièrement vidées.

Oui Non Non concerné

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

Critères obligatoires

228 - Etablissement fonctionnant au moins 8 mois / 25 week-ends par an, ou deux services par week-end (cela peut être deux services le samedi en cas de fermeture le dimanche).

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

229 - Carte (hors glaces et pâtisseries) ne proposant pas plus de 25% de plats autres que les galettes et crêpes (salades, plats chauds).

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Calculer le nombre total de crêpes et galettes de la carte. Calculer le nombre de plats, d'entrées sans les fromages ni les desserts et ni les glaces. Ajouter ces deux chiffres. Calculer le pourcentage du premier chiffre sur le montant total : il ne doit donc pas être inférieur à 75 %. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

230 - Crêpes et galettes fabriquées sur place.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

231 - Identité de la crêperie clairement mise en valeur par l'enseigne.

Oui Non Non concerné

Pas de Non concerné possible. Mention autre tolérée : pizzeria, snack, bouchon, etc. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

232 - Affichage des coordonnées d'au moins cinq producteurs locaux (carte ou autre). Deux pour la boisson, trois hors boisson. Nom, commune à minima.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

233 - Participation à la formation au label des «#Crêperies Gourmandes#».

Oui Non Non concerné

Préciser : nom, prénom, qualité. Postulants : merci de vérifier le nom et prénom de votre interlocuteur, afin qu'il corresponde bien à celui qui vous a été communiqué sur le planning. Oui pour les anciens adhérents, si la personne ayant assisté à la formation est toujours dans l'entreprise. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

234 - "Présence du logo ""Crêperies Gourmandes de Bretagne"" sur au moins un support de promotion de la crêperie (carte, site internet, cartes de visite, flyers, etc.)."

Oui Non Non concerné

Non concerné pour les postulants. Donnez votre avis sur sa lisibilité. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

235 - Présence des outils de communication fourni par le réseau : plexiglas ou vitrophanie, visibles par le client.

Oui Non Non concerné

Non concerné pour les postulants. Donnez votre avis sur sa lisibilité. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

Critères culinaires

236 - Farine de froment transformée en Bretagne.

Oui Non Non concerné

La provenance ne nous importe pas (Chine, Allemagne, c'est conforme). C'est le lieu de la transformation qui est importante. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

237 - Farine de blé noir transformée en Bretagne.

Oui Non Non concerné

Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

238 - Utilisation de produits frais#pour la fabrication des garnitures.

Oui Non Non concerné

Majoritairement sur l'ensemble de la carte. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

239 - Préparation maison des garnitures.

Oui Non Non concerné

Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

240 - Produits identifiés et tracés.

Oui Non Non concerné

On vérifie en cuisine la conservation des étiquettes des produits (jambon, andouille ou autre) à minima un mois. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

241 - Utilisation de produits sous signe de qualité.

Oui Non Non concerné

Ne concerne que deux produits : œufs et farine, il s'agit du Label Rouge, du Certificat de Conformité du Produit (CCP), AOC, AOR, IGP. Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

242 - "Si de l'épaule est utilisée, alors cela est indiqué sur la carte, la mention ""jambon"" n'est donc pas présente dans ce cas."

Oui Non Non concerné

Non concerné si la carte indique jambon et que les frigos renferment bien du jambon. Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

243 - Proposition de spécialités à la carte.

Oui Non Non concerné

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

244 - Fabrication de la crêpe et de la galette après la commande.

Oui Non Non concerné

Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

245 - Conformité entre le descriptif et le contenu des plats servis.

Oui Non Non concerné

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

246 - Une mignardise est servie avec le café.

Oui Non Non concerné

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

247 - Présentation du sucre sous emballage.

Oui Non Non concerné

CHAPITRE SPECIFIQUE, ASTERISQUE... Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

248 - Mise en avant (sur la carte ou autre) d'une sélection régionale de boissons.

Oui Non Non concerné

Au moins 2 marques ou 2 appellations différentes. Les noter dans le commentaire. Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

249 - Existence d'un choix de cidres.

Oui Non Non concerné

A vérifier lors du débriefing sur l'étiquette de la bouteille de cidre. Noter les marques constatées. Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

Cadre intérieur

250 - Au moins un cidre breton, non pasteurisé et pur jus de pomme.

Oui Non Non concerné

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

251 - Nappage ou set de table sans supports publicitaires.

Oui Non Non concerné

Marques commerciales non acceptées. Les supports publicitaires liés au terroir breton sont autorisés. Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

Critères de service

252 - Traitement égalitaire du client entre la terrasse et la salle (service, mise en place, etc.).

Oui Non Non concerné

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

253 - Les explications données par le personnel sont faites en termes compréhensibles et vendeurs (composition des galettes, etc.).

Oui Non Non concerné

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

254 - Le guide d'accueil et de formation des saisonniers est en place dans l'établissement (et complété) ou a été utilisé dans la saison.

Oui Non Non concerné

C'est un document fourni par la Fédération touristique de Bretagne. Il s'agit d'un livret qui reprend les us et coutumes de l'établissement. S'il est présent, vérifier que les rubriques des premières pages sont bien remplies (organigramme, visites à effectuer dans les environs, etc.). Si pas rempli : non. Le commentaire 'Non rempli' ne suffit pas : dire pourquoi. Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

ACCÈS ET MOBILITÉ

Réduire l'impact des déplacements

255 - En amont, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre l'établissement.

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.

256 - 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.

257 - 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.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : 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

258 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, fax) ou flexibles (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.

259 - 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

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

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

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

261 - 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 ecolabels reconnus dans ce critère. Mode d'évaluation : Factures. Pièces justificatives, photos. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

262 - 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.

263 - 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. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

264 - 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. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

Documents imprimés

265 - 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.

266 - 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

267 - 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.

268 - 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.

269 - 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

270 - 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.

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

Oui Non concerné

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.

272 - 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.

273 - 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.

274 - 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.

275 - 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

276 - 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.

277 - 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.

278 - 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 des 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. Coef 3.

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

280 - Dans les parties communes de l'établissement : blocs sanitaires communs, etc. 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. Totalem = Très satisfaisant ; Partiellement = Satisfaisant ; Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3."

CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

Améliorer les systèmes et produire autrement

281 - 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.

282 - 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 source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existant'. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 9.

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

284 - 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.

285 - 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."

286 - 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.

287 - 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. 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. Factures. Coef 9."

288 - 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."

289 - 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. EnR&R = très satisfaisant ; Etude sur au moins un de ces équipements = satisfaisant ; Pas d'étude = très insatisfaisant. Coef 3."

290 - 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.

291 - 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 bouilleurs (chauffage et production d'eau chaude), ou les appareils à fonction de cuisson – enfin le critère inclut les installations connectées à un réseau de chaleur bois urbain permettant de s'affranchir de la chaudière et du stockage de bois sur le site. Même si le bois est une ressource renouvelable, l'obtention du critère suppose un équipement avec un niveau de rendement élevé, ce qui n'est pas le cas des cheminées à foyer ouvert dont le rendement est trop faible. La pose par un professionnel qualifié RGE et la souscription d'un contrat de maintenance sont vivement recommandées. La ressource bois sera recherchée en priorité dans un périmètre proche de l'établissement, voire in situ pour les établissements possédant des espaces boisés. Contrôle visuel 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."

292 - 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

293 - 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 tableau 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.

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

Très satisfaisant
 Satisfaisant
 Insatisfaisant
 Très insatisfaisant
 Non concerné

Bon à savoir : Les lavabos équipés de mitigeurs, pousoirs ou détecteurs. Les lavabos 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.

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

Très satisfaisant
 Satisfaisant
 Insatisfaisant
 Très insatisfaisant

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

296 - 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. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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.

PRODUITS CONSOMMABLES

Acheter responsable et limiter les emballages

298 - 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. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

299 - L'établissement ne propose pas de conditionnement en portions individuelles (exemples : biscuits, sucre, condiments).

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. Totalement = Très satisfaisant ; Partiellement = Satisfaisant ; Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3."

300 - 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. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

301 - 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.

302 - 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-fibre 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. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

303 - 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

304 - 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.

305 - 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. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

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

TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

Acheter local et durable

307 - 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.

308 - 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 statués et validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Certains labels évaluent le produit : Ecolabel Européen, Ange Bleu, NF Environnement – AFNOR, FSC, PEFC, etc. D'autres s'appliquent à l'entreprise (fabriquant, poseur) : RGE, ISO14001, ISO50001, EMAS, etc. Précisions sur l'origine naturelle des matériaux d'isolation : cellulose, laine de chanvre, de bois, ou non naturelle : laine de verre, de roche, panneaux ou soufflée. Pour les enduits : – naturel : argile, schiste, chaux / – non naturel : plâtre. cf. Ecolabel Toolbox annexe 3 « solutions technique ». Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

309 - 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.

310 - 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

311 - 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. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

312 - 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. Totalement = Très satisfaisant ; Partiellement = Satisfaisant ; Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3."

313 - 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, épice, ect. Factures - Attestation du dirigeant. Totalement = Très satisfaisant ; Partiellement = Satisfaisant ; Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3."

314 - 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. Totalement = Très satisfaisant ; Partiellement = Satisfaisant ; Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3."

315 - 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.

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

Oui Non concerné

Bon à savoir : L'établissement peut se référer à la liste des espèces menacées en France : <https://uicn.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.

317 - 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.

318 - 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.

319 - 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.

320 - 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.

321 - L'obligation de « doggy bags » est mise en avant auprès de la clientèle. Ceux-ci sont consignés ou réutilisables.

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.

322 - 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 deviendra obligatoire dès 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

323 - 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.

324 - 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.

325 - 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

326 - 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.

327 - 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

328 - 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.

329 - 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.

330 - 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.

331 - 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.

332 - 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'événements, 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.

333 - 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.