

Évaluation en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme™



L'établissement

Désignation	Café bar brasserie (DOCID:110949)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Café bar brasserie
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises

L'évaluation

Cabinet d'audit	
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'audit

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

EVALUATION COMPLETE

PROMOTION ET COMMUNICATION

Présence numérique : visibilité et référencement

1 - Les informations relatives à l'établissement disponibles sur au moins un moteur de recherche sont actualisées

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, pages jaunes partie gratuite,... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

2 - Les informations relatives à l'établissement disponibles sur au moins un moteur de recherche sont complètes

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : Google, bing, Pages jaunes... L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. A minima: adresse, courriel, téléphone, jours et horaires d'ouverture et de dégustation, géolocalisation. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

3 - BONUS : Une réservation par voie numérique est possible

Oui Non

BONUS : Ne pas pénaliser si réponse négative. Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée... Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

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

Oui Non

BONUS : Ne pas pénaliser si réponse négative Réservation par le site internet ou parsite partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Le site internet

5 - L'établissement possède un site internet dédié

Oui Non

Pas de Non mesuré 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

6 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré 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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

8 - Le site internet contient les coordonnées de l'établissement : l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Formulaire accepté... Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

9 - Le site internet contient les informations suivantes : une information sur le type de restauration, les tarifs et les moyens de paiement acceptés.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des ANCV. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si l'établissement n'est pas ouvert 365 jours par an. Si le site est labellisé Tourisme & Handicap, la mention est présente. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

10 - Le site internet contient des informations sur l'accès à l'établissement. Le plan d'accès est téléchargeable et imprimable et/ou des outils de gestion d'itinéraire sont mis à disposition.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

11 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. ...Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

Bonus noter Non mesuré si réponse négative 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

14 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page 'Partenaires' ou d'un lien vers un site d'information touristique. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

15 - L'établissement informe ses clients par mail ou / et sur son site internet des de ses animations, concerts, des repas de fêtes, etc.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

16 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur le site internet.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

17 - La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion et Non mesuré si absence de site internet. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer également la présence d'un lien vers le dispositif Qualité Territorial le cas échéant (PACA, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

18 - Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Réseaux sociaux

19 - L'établissement est présent sur au moins un réseau social

Oui Non

Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère et la présence sur Trip Advisor ne valident pas ce critère. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

20 - La page dédiée à l'établissement sur le réseau social choisi par le Professionnel est actualisée

Oui Non Non Mesuré

Ex : Facebook,... Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

21 - La page dédiée à l'établissement sur le réseau social choisi par le Professionnel est animée

Oui Non Non Mesuré

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

22 - En cas d'audit de renouvellement, la Marque Qualité Tourisme est valorisée sur le réseau social choisi par le Professionnel

Oui Non Non Mesuré

A minima une publication annuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

L'outil de communication

23 - L'établissement possède son propre outil de communication.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Tous supports autorisés sauf site internet/réseau social évalués par ailleurs Ex : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, carte de visite. L'établissement doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). La présence d'une carte visite permet de valider ce critère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

24 - L'outil de communication est représentatif de l'offre

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

25 - L'outil de communication est représentatif de l'offre.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication ou carte visite. Les informations délivrées sont conformes à la réalité.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

26 - L'outil de communication contient les coordonnées de l'établissement : l'adresse, le site internet, le courriel et le numéro de téléphone.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication. Si carte de visite, point à mesurer.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

27 - Cet outil contient les informations suivantes : une information sur le type de restauration, les spécialités et les moyens de paiement acceptés.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de outil de communication ou carte visite. Le site internet ne permet pas de valider ce critère.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

28 - L'outil de communication est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Périodes d'ouverture, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion ou si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non

Bonus - Noter Non mesuré 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

31 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur un outil de communication.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Bourgogne Franche-Comté, Normandie, Occitanie) Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Stratégie de communication

32 - L'établissement fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Actions marketing sur les réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, presses locale, sponsoring, partenariat sportif/culturel, événements locaux, autres. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

33 - L'établissement fait connaître son offre et ses services grâce à au moins 1 action de communication annuelle gérée par un de ses partenaires

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Ex : OT, partenaire territorial et national Qualité Tourisme (chaîne commerciale, association). Les actions de l'OT et du Partenaire Qualité Tourisme (Campagne presse, radio, TV, participations à des salons,...) sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère.. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

34 - BONUS : La présence numérique, les outils de communication et les actions de communication traduisent une identification des cibles

Oui Non

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative. Une réflexion sur la segmentation du marché a été menée par la structure et les cibles prioritaires ont été identifiées. Ces cibles sont immédiatement distinguables dans les outils de communication (clientèle internationale, séniors, famille, clientèle de proximité, affaires ou loisirs, etc.) et dans les actions de communication engagées (salons professionnels ciblés, communication institutionnelle adaptée, organisation et/ou participation à des évènements visés, etc.). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

35 - BONUS : La présence numérique, les outils de communication et les actions de communication traduisent le positionnement marketing de la structure

Oui Non

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Le positionnement marketing est clair. Il se différencie de la concurrence et correspond aux cibles identifiées. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

36 - Il existe une cohérence graphique entre les différents supports de communication de la structure.

Oui Non Non Mesuré

Vérifier au minimum la cohérence graphique des supports imprimés et du site internet. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La prise de ligne

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

Oui Non

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

38 - L'interlocuteur annonce le nom de l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

""Restaurant X..., bonjour"". Non mesuré si absence de réponse.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le traitement de la demande

40 - Les informations communiquées par l'interlocuteur sont précises et répondent à la demande.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Questions à poser pour les bars : Est-ce que vous retransmettez les matchs, est-ce que vous faites une petite restauration, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure d'enregistrer une réservation et/ou ne propose pas un rappel rapide, point pénalisé. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

41 - Les éléments essentiels de la réservation sont bien précisés avec le client.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré pour les bars. A minima : nom, nombre de personnes, heure d'arrivée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

42 - 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 mesuré possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré pour les bars.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le répondeur

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

Oui Non Non Mesuré

Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un n° de portable, point mesuré.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Si renvoi sur un portable et message sur portable, point mesuré.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

La demande d'informations écrite

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Suite à un échange téléphonique, l'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : Réservation de groupe... 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

49 - Lors d'une demande d'informations écrite, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Dans le cadre d'une démarche territoriale, auditer présence du logo territorial le cas échéant (PACA, Franche-Comté, Normandie, Sud de France). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

50 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite (mail ou courrier) est reçue sous 48h.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Délai de 48h basé sur le cachet de la poste.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

L'accès à l'établissement

53 - Si autorisée, une signalisation d'accès est visible, lisible et uniforme.

Oui Non Non Mesuré

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

54 - L'établissement est facile à trouver.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. A partir des indications fournies en amont, et/ou un plan d'accès est envoyé, l'auditeur note son accès, l'auditeur note son accès.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Les abords de l'établissement et la signalétique

55 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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 Confort Propreté

56 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

57 - Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée de l'établissement.

Oui Non

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

58 - Les enseignes sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

59 - Les enseignes sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Par enseigne, on entend à minima le nom de l'établissement sur l'établissement. Ce n'est pas obligatoirement sur la façade du restaurant. Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

60 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont harmonieuses.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

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

La terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)

62 - Les extérieurs privatifs de l'établissement sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

63 - Les extérieurs privatifs de l'établissement sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

66 - Si existante, les revêtements de la terrasse sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Une patio, une cour intérieure, un jardiner, etc. peuvent être considérés comme des terrasse dès lors que du mobilier (chaises et table) est présent. Contrôle du sol, des éléments de séparations (murets, claustra, jardinières, etc.) et de la couverture de la terrasse (si existante).. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

67 - Si existante, les revêtements de la terrasse sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Une patio, une cour intérieure, un jardinier, etc. peuvent être considérés comme des terrasses dès lors que du mobilier (chaises et table) est présent. Contrôle du sol, des éléments de séparations (murets, claustra, jardinières, etc.) et de la couverture de la terrasse (si existante).. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

68 - Si existante, le mobilier de la terrasse est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si pas de terrasse. Une patio, une cour intérieure, un jardinier, etc. peuvent être considérés comme des terrasses dès lors que du mobilier (chaises et table) est présent. Contrôle de la couverture de la terrasse si existante.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

69 - Si existante, le mobilier de la terrasse est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les affichages extérieurs

71 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'établissement.

Oui Non Non Mesuré

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

72 - A minima, il est affiché les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'ensemble des moyens de paiement acceptés, les cartes et les menus (si existants).

Oui Non

Pas de Non mesuré possible.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si absence de langues étrangères parlées. Peut être à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage...). Drapeaux sur le porte menu accepté. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

74 - Le support extérieur est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

75 - Le support extérieur est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

A minima : Menus, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés, etc.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative 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

L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE DE COMMANDE - LE SERVICE - LE DEPART

L'accueil du client

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur contrôle l'item pour l'ensemble de l'équipe.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

80 - Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans la salle de restaurant..

Oui Non Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

85 - La remise des cartes ou la présentation du support est effectuée rapidement. La remise des cartes s'accompagne d'un mot présentant les plats du jour, les spécialités...

Oui Non Non Mesuré

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

Les cartes et les menus

86 - Présence d' une carte des boissons

Oui Non Non Mesuré

Tous les supports sont acceptés. Carte commune boissons et offre de restauration acceptée. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

87 - Présence d' une carte de l'offre restauration (traditionnelle ET petite restauration, le cas échéant)

Oui Non Non Mesuré

Tous les supports sont acceptés. Carte commune boissons et offre de restauration acceptée. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

88 - Les cartes et menus sont soignés, attractifs et complets

Oui Non Non Mesuré

"Non mesuré si pas de carte. Prendre en compte également les ardoises, si elles remplacent les cartes (calligraphie, propres et non abîmées, non surchargées ni raturées). 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"

89 - Si l'établissement propose des spécialités maison (boissons, entrées, plats ou desserts), elles sont valorisées sur la carte.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si non existants. La valorisation sur la carte peut être sous forme de : chapitre spécifique, astérisque au regard des plats concernés.... Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

91 - La carte comporte au moins une boisson de saison ou une boisson locale.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

92 - La carte comporte au moins une entrée à base de produits de saison ou de produits locaux

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

93 - La carte comporte au moins un plat à base de produits de saison ou de produits locaux

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

94 - La carte comporte au moins un dessert à base de produits de saison ou de produits locaux

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

95 - La carte comporte un large choix de vins et il existe une possibilité de vin au verre.

Oui Non Non Mesuré

A minima 5 vins différents.. Constat visuel. Rattrapable. Pas de NM possible pour les Bistrots de Pays. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

96 - La carte du bar comporte un large choix de bières.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible pour les cafés restaurants et salons de thé. Choix de bières brune, blonde et blanche. Choix de bières pression et de bières bouteilles.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

97 - La carte du bar comporte un large choix de jus de fruits.

Oui Non Non Mesuré

Au moins 5 jus de fruits différents. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

98 - Une offre de jus de fruits frais est présente sur la carte du bar.

Oui Non Non Mesuré

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

99 - La carte du bar présente un choix de glaces.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si audit réalisé hors période estivale . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

100 - Si existante, l'offre de glaces ne se limite pas un choix de glace sur bâtonnet.

Oui Non Non Mesuré

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

101 - La carte des boissons et/ou la carte de l'offre de restauration est traduite au moins en une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

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

102 - BONUS - La carte des boissons est traduite dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Le service du client

103 - La prise de commande est rapide et complète.

Oui Non Non Mesuré

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

104 - Le serveur prend la commande à la table du client.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les brasseries. Point pénalisé si la prise de commande est effectuée depuis le comptoir ou si le client doit se présenter au comptoir pour passer sa commande.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

105 - Le serveur doit être en mesure de conseiller le client (choix d'une boisson, d'un plat, etc.).

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Exemples : Respect de la cuisson de la viande, Présence d'une tranche de citron demandée à la commande, absence de glaçon dans un soda, demande d'un verre d'eau avec le café, etc. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

107 - Le serveur remercie le client à la fin de la prise de commande.

Oui Non Non Mesuré

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

108 - Le service est rapide et l'attente entre les plats est gérée.

Oui Non Non Mesuré

Le temps d'attente est laissé à discrétion de l'auditeur. L'auditeur note le temps d'attente si le point est pénalisé.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

109 - Le service des boissons est effectué avec un plateau.

Oui Non Non Mesuré

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

110 - Le serveur ouvre les bouteilles devant le client.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

112 - Le serveur est attentif au bon déroulement du repas.

Oui Non Non Mesuré

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

113 - "Le serveur souhaite un ""bon appétit"" ou une ""bonne dégustation"" au client."

Oui Non Non Mesuré

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

114 - Le service des différents convives d'une même table est quasi simultané.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si observation non possible sur les tables voisines.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

115 - Le débarrassage des tables est rapide.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si observation non possible sur les tables voisines.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non Non Mesuré

"Item noté uniquement pour les établissements proposant de la restauration. 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"

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

Oui Non Non Mesuré

"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"

Le départ du client

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

Oui Non

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

119 - Une fois demandée, la note est apportée en moins de 5 minutes.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars. Tolérance en cas d'affluence exceptionnelle. Dans ce cas, la demande du client a été prise en compte par un signe ou une invitation à patienter.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

120 - La facture est conforme aux prestations consommées, présentée et complète

Oui Non Non Mesuré

A minima : SIRET, TVA, Prix TTC, adresse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

121 - L'établissement accepte au moins deux moyens de paiement.

Oui Non Non Mesuré

Espèces, chèques, carte bancaire, chèques vacances, ticket restaurant, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

122 - Le client est remercié et salué de façon individuelle au moment de son départ.

Oui Non Non Mesuré

"Salutations par un ""Au revoir Madame"", ""Bonne journée Monsieur"", etc. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

123 - 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 mesuré possible. Observation lors du séjour et/ou rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui Non

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

LA SALLE DE RESTAURATION

L'aspect général de la salle de bar

125 - L'aspect général de la salle est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), respect de la législation anti-tabac, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

126 - La décoration et l'ameublement de la salle sont harmonieux.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Impression générale sur la salle de restaurant. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

127 - La décoration de la salle est au goût du jour.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

128 - La salle est aménagée de manière confortable.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

129 - La salle ne souffre pas de nuisances sonores internes : bruits de cuisine, bruits de porte...

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

130 - La salle ne souffre pas de nuisances sonores externes : bruits de circulation (voitures, trains...)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

131 - Les revêtements et les équipements de la salle sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle également des murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

132 - Les revêtements et les équipements de la salle sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle également des murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

133 - Le mobilier de la salle est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier.... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

134 - Le mobilier de la salle est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier.... Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

La salle de restauration supplémentaire si distincte de la salle de bar

137 - L'aspect général de la salle est accueillant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), respect de la législation anti-tabac, etc.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

138 - La décoration et l'ameublement de la salle sont harmonieux.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Impression générale sur la salle de restaurant. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

139 - La décoration de la salle est au goût du jour.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

140 - La salle est aménagée de manière confortable.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

141 - La salle ne souffre pas de nuisances sonores internes : bruits de cuisine, bruits de porte...

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

142 - La salle ne souffre pas de nuisances sonores externes : bruits de circulation (voitures, trains...)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

143 - Les revêtements et les équipements de la salle sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle également des murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

144 - Les revêtements et les équipements de la salle sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle également des murs, plafonds, sols, portes, fenêtres, rideaux et/ou voilages.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

145 - Le mobilier de la salle est propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier.... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

146 - Le mobilier de la salle est en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Prendre en compte : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridon, buffet, vaisselier.... Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

La mise en place de la table

147 - La mise en place de la table est harmonieuse.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Harmonie des couleurs, des matériaux en accord avec la catégorie de l'établissement. Absence d'éléments dépareillés.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. 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

149 - Le nappage et les serviettes sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Tolérance sur la présence de sets et des serviettes en papier en fonction du type de restauration. Si serviette en papier, elle ne se déchire pas facilement.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

150 - Le nappage et les serviettes sont en bon état

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

151 - La mise en place de la table est constituée d'éléments propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Prendre en compte : couverts, verres, assiettes, ménagères. Si existante, l'auditeur évalue également la terrasse.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

152 - La mise en place de la table est constituée d'éléments en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

LES PRODUITS DE LA TABLE

Titre maitre -restaurateur

153 - "BONUS - Un professionnel de l'établissement est ""maitre restaurateur"". Les produits répondent au cahier des charges du titre"

Oui Non

BONUS - ne pas pénaliser si non Maitre-Restaurateur. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

Les boissons froides

154 - La présentation des boissons froides est valorisante.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

156 - Les boissons froides sont à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré, si non consommée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

L'entrée

159 - La présentation de l'entrée est harmonieuse et appétissante.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Non mesuré si pas d'entrée consommée. Cet item peut être observé sur les tables voisines.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

160 - Les quantités de l'entrée sont bien proportionnées.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Constat de l'équilibre entre la garniture (si existante) et l'entrée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

161 - L'entrée est servie à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Non mesuré si pas d'entrée consommée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

162 - L'entrée est savoureuse.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. Non mesuré si pas d'entrée consommée.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le plat principal ou la petite restauration

163 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé. Peut être observé sur les tables voisines.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

164 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé. Constat de l'équilibre entre la garniture et le plat.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

165 - Le plat est servi à bonne température.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

166 - Le plat est savoureux.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les établissements sans offre de restauration. Non mesuré si pas de plat consommé. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le fromage, le dessert, la pâtisserie

167 - La présentation du fromage et/ou du dessert et/ou pâtisserie est appétissante.

Oui Non Non Mesuré

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

168 - Les quantités du dessert et/ou fromage et/ou pâtisserie sont bien proportionnées.

Oui Non Non Mesuré

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

169 - Le dessert et/ou le fromage et/ou la pâtisserie sont savoureux.

Oui Non Non Mesuré

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

La boisson chaude

170 - La boisson (café, infusion...) est de bon goût et servie chaude.

Oui Non Non Mesuré

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

171 - Le café est servi avec un verre d'eau (sauf si une carafe est sur la table)

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

172 - La boisson chaude est servie avec un accompagnement dans le cadre d'un repas

Oui Non Non Mesuré

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

LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

Les sanitaires

173 - Les sanitaires sont bien équipés.

Oui Non Non Mesuré

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

174 - L'aspect général des sanitaires est accueillant.

Oui Non Non Mesuré

Eclairage et température adaptés, harmonie générale des équipements.. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

175 - Les équipements des sanitaires sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

176 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

179 - L'ensemble des équipements des sanitaires fonctionne bien.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle du bon débit d'eau chaude, de l'évacuation efficace des eaux usées (WC et lavabo), de l'absence de fuite, du fonctionnement équipements électriques (éclairages, sèche mains, etc.). Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

180 - Les sanitaires ne présentent pas d'odeur désagréable.

Oui Non Non Mesuré

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

Les services à la clientèle

181 - La presse du jour est disponible.

Oui Non Non Mesuré

Presse hebdomadaire ou quotidienne régionale autorisées. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

182 - Une connexion WIFI gratuite est disponible.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Exemples : un porte-manteau/vestiaire, 1 moyen de communication, prêt d'un parapluie, un espace de jeux pour les enfants, etc.. Dans e cadre des bistorts de pays: tabac, gaz, presse, poitn argent, traiteur, cantine...Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

L'information à la clientèle

184 - Les informations essentielles sont affichées.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Affichage à minima des tarifs / prix des services, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes (si offre de restauration).. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

185 - Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.

Oui Non

Pas de Non mesuré possible. Affichage à minima des tarifs / prix des services, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur teste un service ou un équipement.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

Support indifférent (carte, affichage...). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, point validé. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui Non Non Mesuré

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

La prise en charge des enfants

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

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars sans offre de restauration. La possibilité de choisir des plats à la carte doit être mentionnée sur la carte.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

190 - Le menu enfant est affiché

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré pour les bars. La possibilité de choisir des plats à la carte doit être mentionnée sur la carte.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

193 - Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré 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 Confort Propreté

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non mesuré si absence d'espaces et d'équipements spécifiques. Exemples d'équipements : chaise haute, table à langer, vaisselle adaptée, possibilité de réchauffer la nourriture, lit pour enfant.... Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

195 - 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 Mesuré

Non mesuré si absence d'espaces spécifiques.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

L'ECOUTE CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

196 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 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.

197 - L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 2 sites d'avis en ligne

Oui Non Non Mesuré

Sur déclaratif mais l'auditeur doit constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

198 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré 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.

199 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Oui Non Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel . Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le suivi de la satisfaction

200 - 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 DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, ...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client, et de personnaliser les réponses (. Le livre d'or en texte libre net 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

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

Oui Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) 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.

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

Oui Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE 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.

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

Oui Non

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

Le suivi des réclamations

204 - 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.

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

Oui Non Non Mesuré

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 mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré 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.

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

Oui Non Non Mesuré

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 mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré 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.

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

Oui Non Non Mesuré

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

LE DEVELOPPEMENT DURABLE

La sensibilisation

208 - Le personnel a été sensibilisé au tri des déchets.

Oui Non Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Validé si Ecolabellisé. Non mesuré si pas de personnel. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Validé si Ecolabellisé. Non mesuré si pas de personnel. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

La prise en compte de l'environnement

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

212 - L'établissement a mis en place au moins trois mesures visant à réduire la consommation énergétique et/ou eau.

Oui Non Non Mesuré

Exemples de mesures : ampoules basse consommation, utilisation de papier recyclé, utilisation écocertifiée / ecolabellisée, suivi et analyse des consommations d'eau et d'énergie, présence de double vitrage, robinets équipés de mitigeurs et de réducteurs de débit ou de cellule, présence de chasses d'eau à double volume, etc. Validé si Ecolabellisé. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Les aspects sociaux

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

Oui Non

BONUS- Ne pas pénaliser si réponse négative. Critère validé si labellisé tourisme et handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Développement Durable

La valorisation de la région

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

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

218 - Présence d'un point d'informations touristiques locales

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Exemples : carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de 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 Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un document de l'établissement ou de cartes de visite/flyers d'autres prestataires.. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

Présence d'un document de l'établissement ou de cartes de visite/flyers d'autres prestataires.. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

223 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. . Famille Développement Durable

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

Oui Non

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille . Famille Développement Durable

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

Oui Non Non Mesuré

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

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

226 - Le site a une connaissance fine de ses publics et met en œuvre un outil de comptage des visiteurs.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non

Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

230 - Le personnel s'assure que l'ensemble du personnel (y compris stagiaires et bénévoles) est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

232 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés.

Oui Non Non Mesuré

L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

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

Oui Non Non Mesuré

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

235 - Si un plan d'actions a été établi suite au pré-audit ou à l'audit précédent, celui-ci a été complété.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le Partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non Mesuré

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

Thématique : Bistrot de pays

L'outil de communication

237 - Le logo Bistrot de Pays est présent sur au moins un support de communication

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

Le site internet

239 - 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 Mesuré

Non mesuré 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

240 - L'enseigne Bistrot de Pays est visible

Oui Non Non Mesuré

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

Les cartes et les menus

241 - L'offre de petite restauration comporte au moins une offre à base de produits de saison ou de produits locaux.

Oui Non Non Mesuré

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

242 - 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

243 - "La majorité des plats de l'offre de restauration est ""fait maison"""

Oui Non

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

Le fromage

244 - La présentation du fromage est appétissante.

Oui Non Non Mesuré

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

245 - Les quantités de fromage sont bien proportionnées.

Oui Non Non Mesuré

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

246 - Les fromages sont savoureux

Oui Non Non Mesuré

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

L'information à la clientèle

247 - La charte des Bistrots de Pays est affichée

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

249 - 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 Développement Durable

La prise en charge des enfants

250 - L'offre enfant est variée et attractive

Oui Non Non Mesuré

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