



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



### L'établissement

Désignation	Restauration (DOCID:qt156329)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Restauration
Partenaire(s)	

### 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 noter Non mesuré si réponse négative Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée, ou place de marché territoriale. 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 noter Non mesuré si réponse négative 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 : jours et horaires d'ouverture du lieu d'accueil, moyens de paiement acceptés, le type de restauration, les spécialités...

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré 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 3. 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 offres particulières, repas de fête, des nouveaux menus, animations, 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 Territoriale 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 - La présentation de l'outil de communication est soignée et attractive.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 25 - 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

## 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 d'outil de communication. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## 27 - L'outil de communication contient les informations suivantes : jours d'ouverture, moyens de paiement acceptés, le type de restauration, les spécialités.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication ou si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 28 - L'outil de communication contient des informations sur l'accès à l'établissement.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas d'outil de communication ou si carte de visite. En fonction de la localisation de l'établissement, les informations pertinentes sont présentées (ex: accès transport communs, localisation par rapport aux axes routier, à des équipements ou points d'attraction phare de la destination). Si absence de parking, indication sur les possibilités de stationnement à proximité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## 29 - L'outil de communication est actualisé.

Oui     Non     Non Mesuré

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

## 30 - 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

## 31 - 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

## 32 - 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

### 33 - 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

### 34 - 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

### 35 - 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, seniors, 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 événementiels visés, etc.). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

**36 - 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

**37 - 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

**38 - 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

**39 - 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

**40 - 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

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré 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, 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**43 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**45 - 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

**46 - 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

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## La demande d'informations

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

Oui  Non

Pas de Non mesuré 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

**50 - Suite à un échange téléphonique en langue étrangère, l'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique, 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 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

**51 - Suite à un échange téléphonique, l'auditeur fait une demande d'informations par mail et la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.**

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**52 - Suite à un échange téléphonique, l'auditeur fait une demande d'informations par mail, 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

**53 - 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 - Indiquer Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

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

**54 - 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. Non mesuré pour les restaurants de plage. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**55 - L'établissement est facile à trouver.**

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. A partir des indications fournies en amont, l'auditeur note son accès. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**56 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré 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 Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. 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



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

Oui  Non

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

## 59 - Les enseignes et la signalétique privée sous la responsabilité du site (si existante) sont propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

## 60 - Les enseignes et la signalétique privée sous la responsabilité du site (si existantes) 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

## 61 - Les enseignes et la signalétique privée sous la responsabilité du site (si existantes) sont harmonieuses.

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 62 - 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

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

### 63 - Le site dispose d'un parking privé.

Oui  Non

Pas de Non mesuré 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré 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

### 65 - 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

### 66 - 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

### 67 - 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 Qualité de la prestation

### 68 - 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

### 69 - Si existante, les revêtements et le mobilier de la terrasse sont propres.

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. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 70 - Si existante, les revêtements et le mobilier de la terrasse sont 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

**71 - 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

**72 - 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

**73 - 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 mesuré possible. Pour les restaurants de plage, les prix des prestations complémentaires ont indiqués. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

**74 - Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.**

Oui  Non  Non Mesuré

La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Non mesuré si absence d'affichage. Absence de vitrophanies obsolètes. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**75 - 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

**76 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

Bonus - Indiquer Non mesuré 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

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

### L'accueil du client au restaurant

**79 - 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

**80 - 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

**81 - 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 indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## 82 - 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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 84 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 88 - La remise des cartes 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. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Les cartes et les menus

### 89 - Présence d' une carte des boissons et une carte de l'offre restauration distinctes ou une carte commune boisson et restauration

Oui  Non  Non Mesuré

Tous les supports sont acceptés. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 90 - L'offre de vins est variée et il existe une possibilité de vin au verre.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 91 - 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

### 92 - Si l'établissement propose des spécialités maison (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. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 93 - Si l'établissement propose des spécialités issues de la gastronomie locale ou élaborées à base de produits locaux (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.... Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 97 - La carte des menus 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

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

Oui  Non

Bonus- indiquer Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## La prise de commande

### 99 - 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

### 100 - La prise de commande est agréable

Oui  Non  Non Mesuré

Sourire, ton aimable. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 103 - 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

## Le service du client

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

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

### 105 - 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

### 106 - Les couverts sont adaptés aux plats choisis

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 107 - Les couverts sont changés à chaque plat

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 108 - "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

## 109 - 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

## 110 - Le service de la boisson est adapté.

Oui  Non  Non Mesuré

Présentation de la bouteille au client ( si vin au verre également). 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

## 111 - Le service est assuré avec professionnalisme

Oui  Non  Non Mesuré

Présentation de la bouteille au client ( si vin au verre également). 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

## 112 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 114 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 116 - Le suivi de la satisfaction du client est effectué avant le règlement de la note.

Oui  Non

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

### 117 - BONUS - L'établissement propose un gourmet bag

Oui  Non

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

### 118 - La facture est conforme aux prestations consommées, présentée sur un support et complète.

Oui  Non  Non Mesuré

A minima dresse, TVA, prix TTC, SIRET. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 119 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**121 - 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 repas et 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

**122 - 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

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

## LA SALLE DE RESTAURANT

### L'aspect général de la salle de restaurant

**123 - L'aspect général de la salle de restaurant est accueillant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Température adaptée, absence de nuisance sonore, absence d'odeur désagréable, éclairage adapté, fond musical discret (si existant), etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**124 - La décoration et l'ameublement de la salle de restaurant sont harmonieux.**

Oui  Non  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

**125 - La décoration de la salle de restaurant est au goût du jour.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**126 - La salle de restaurant est aménagée de manière confortable.**

Oui  Non  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

**127 - La salle de restaurant ne souffre pas de nuisances sonores internes : bruits de cuisine, bruits de porte**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**129 - Les revêtements et les équipements de la salle de restaurant 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

**130 - Les revêtements et les équipements de la salle de restaurant 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

**131 - Le mobilier de la salle de restaurant 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

**132 - Le mobilier de la salle de restaurant 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

**133 - L'espacement des tables préserve le confort du client.**

Oui  Non  Non Mesuré

Circulation aisée sans gêner les autres clients en se levant. L'intimité de chacune des tables est préservée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## La mise en place de la table au restaurant

### 134 - La mise en place de la table est harmonieuse.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 136 - Le nappage et les serviettes sont propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 137 - Le nappage et les serviettes sont en bon état

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte : couverts, verres, assiettes, ménagères. Si existante, l'auditeur évalue également la terrasse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## LES PRODUITS DE LA TABLE

### Le service de l'apéritif

#### 140 - "BONUS - Un professionnel de l'établissement est ""maître-restaurateur"", les produits proposés correspondent au cahier des charges du titre"

Oui  Non

Bonus. Ne pas pénaliser. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

#### 141 - L'apéritif est servi avec des amuse-bouches.

Oui  Non  Non Mesuré

Observation sur les autres tables si pas de consommation d'apéritif. Toutes sortes d'accompagnement, boissons alcoolisées ou pas. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

#### 143 - Le service de l'apéritif intervient rapidement après la prise de commande et est débarrassé avant le service du premier plat

Oui  Non  Non Mesuré

Moins de 5 minutes. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### L'entrée

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'entrée consommée. Peut être observé sur les tables voisines. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 146 - Les quantités de l'entrée sont bien proportionnées.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'entrée consommée. Constat de l'équilibre entre la garniture (si existante) et l'entrée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 147 - L'entrée est servie à bonne température.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'entrée consommée. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## 148 - L'entrée est savoureuse.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas d'entrée consommée. Les saveurs sont identifiables. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Le plat principal

### 149 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 150 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat de l'équilibre entre la garniture et le plat. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 151 - Le plat est servi à bonne température.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 152 - Le plat est savoureux.

Oui  Non  Non Mesuré

Les saveurs sont identifiables. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Le fromage, le dessert

### 153 - La présentation du dessert et/ou du fromage est appétissante.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 154 - Les quantités du dessert et/ou du fromage sont bien proportionnées.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat de l'équilibre entre la garniture et le dessert. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 155 - Le dessert et/ou les fromages sont servis à bonne température.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 156 - Le dessert et/ou les fromages sont savoureux. Les fromages servis sont affinés.

Oui  Non  Non Mesuré

Les saveurs sont identifiables. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## La boisson chaude en fin de repas

### 157 - Un minimum de choix pour les boissons chaudes est possible en fin de repas.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de café ou d'infusion consommés. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation



**159 - Le café est servi avec un accompagnement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré 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 ESPACES ET SERVICES COMMUNS

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

**160 - L'aspect général de l'espace d'accueil et des espaces communs est accueillant.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le hall d'accueil et les espaces communs (si existant(s) et distinct(s) de la salle de restaurant). Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret.... Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**161 - La décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil et des espaces communs sont harmonieux.**

Oui  Non  Non Mesuré

Le hall d'accueil et les espaces communs (si existant(s) et distinct(s) de la salle de restaurant). Impression générale sur l'espace d'accueil. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**162 - l'espace d'accueil et les espaces communs sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**163 - l'espace d'accueil et les espaces communs sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

## Les sanitaires

**164 - 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

**165 - 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

**166 - Les équipements des sanitaires sont propres.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**167 - Les équipements des sanitaires sont en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**168 - 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

**169 - 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

**170 - 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

**171 - 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

**172 - La presse du jour est disponible. Présence d'au moins deux exemplaires, presse locale et/ou nationale.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**173 - Une connexion WIFI gratuite est disponible.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Exemples : fax, un porte-manteau/vestiaire, 1 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

## L'information à la clientèle

**175 - Les informations essentielles sont portées à la connaissance du client.**

Oui  Non

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

**176 - Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**177 - 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

**178 - 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. Affichage à minima de la carte du restaurant, horaires, consignes de sécurité, moyens de paiement acceptés, origine des viandes. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non

Bonus - indiquer Non mesuré si non vérifié Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

## La prise en charge des enfants

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**181 - 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

**182 - 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 Confort Propreté

## 183 - 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

## 184 - 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

## 185 - 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

## LE BAR (si existant)

### L'espace de bar (si existant et distinct de la salle de restaurant)

#### 186 - L'établissement dispose d'un bar.

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. La température et l'éclairage sont adaptés. Il n'y a pas de nuisances sonores ou olfactives. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 188 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. Absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 189 - Les revêtements et les équipements sont propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. Contrôle du sol, du plafond, des murs, des portes, des fenêtres, des rideaux et/ou voilages. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 190 - Les revêtements et les équipements sont en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. Contrôle du sol, du plafond, des murs, des portes, des fenêtres, des rideaux et/ou voilages. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

#### 191 - Le mobilier du bar est propre.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

#### 192 - Le mobilier du bar est en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

## L'offre de bar

### 195 - Il existe une carte de bar.

Oui  Non

Pas de Non mesuré 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

Bonus - indiquer Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

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). La carte donne envie de consommer. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Le service du client au bar

### 199 - Le client est spontanément salué par le personnel du bar.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 200 - L'accueil est cordial.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 201 - La prise en charge est rapide.

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 203 - La vaisselle est propre.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 204 - La vaisselle est en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## 208 - Le service est assuré avec professionnalisme.

Oui  Non  Non Mesuré

Utilisation d'un plateau, verre disposé correctement, etc. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## L'ECOUTE CLIENT

### Le suivi de l'e-réputation

#### 209 - 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.

#### 210 - 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

#### 211 - 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.

#### 212 - 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

#### 213 - 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

#### 214 - 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.

#### 215 - 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.

#### 216 - 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

#### 217 - 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.

#### 218 - 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.

## 219 - 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.

## 220 - 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

#### 221 - 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). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 222 - 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). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### La prise en compte de l'environnement

#### 223 - 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. Constat Visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 224 - 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. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 225 - 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 / écolabellisée, 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. Constat visuel / sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 226 - 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). Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 227 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

#### 228 - 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, contrôle automatique du chauffage/climatisation, isolation performante (mise en place de double vitrage), réducteurs de débit sur les robinets, chasses d'eau à double débit, arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes, utilisation de piles rechargeables. . Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

## Les aspects sociaux

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence de note de sensibilisation et d'une preuve de diffusion (émargement lors d'une réunion, mail de diffusion). Cet item est validé si le prestataire est labellisé 'tourisme et handicap' pour au moins deux handicaps. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 230 - BONUS - L'établissement est labellisé pour Tourisme et Handicap pour deux handicaps.

Oui  Non

Bonus - Ne pas pénaliser si non vérifié. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. . Famille Qualité de la prestation

## La valorisation de la région

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

Oui  Non  Non Mesuré

Miel, confiture, charcuterie, fromage d'un producteur local, vins, alcool, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

### 232 - Présence d'un point d'informations touristiques.

Oui  Non  Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 233 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Présence d'un document sur l'établissement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

### 236 - 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 sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Dans le cadre de démarches territoriales uniquement. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Développement Durable

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

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

Oui  Non

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

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

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

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

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.

**241 - 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. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**242 - 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. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

**243 - 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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré 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

**245 - 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

**246 - 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.

**247 - 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

**248 - 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

**249 - Si un plan d'actions a été établi lors du pré-audit ou de 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 Porteur de démarche. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

**250 - 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. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

## Thématique : RESTAURANT DE PLAGE

### L'accueil du client à la plage

**251 - 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 Mesuré

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

**252 - Le comportement du personnel et/ou la tenue vestimentaire permet une identification aisée à l'arrivée du client à la plage**

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



## 253 - 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

## 254 - 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 indiqué à l'extérieur ou à l'intérieur. Support indifférent (carte, affichage...). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## 255 - Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans l'espace plage

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Comportement souriant, ton aimable, etc. . Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## 257 - Les prestations de la plage, les activités de loisir, les conditions tarifaires ainsi que les modes de règlements sont présentés et expliqués clairement

Oui  Non  Non Mesuré

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

## L'espace plage

### 258 - La plage doit respecter le caractère spécifique du lieu

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 261 - La plage est aménagée et décorée agréablement

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 262 - La plage est entretenue

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si bar commun avec la salle de restaurant et/ou si espace commun avec la réception. Contrôle du sol, du plafond, des murs, des portes, des fenêtres, des rideaux et/ou voilages. . Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Confort Propreté

### 264 - Les transats, les parasols, les matelas et les draps de bain sont propres.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 265 - Les transats et matelas sont confortables

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Le snack plage

### 266 - Il existe une carte de snack

Oui  Non

Pas de Non mesuré 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

### 267 - Le choix est suffisant

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). La carte donne envie de consommer. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 269 - BONUS - La carte est traduite dans une deuxième langue étrangère

Oui  Non

Bonus - indiquer Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

### 270 - La carte est soignée et attractive.

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). La carte donne envie de consommer. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 271 - Possibilité de prendre le snack dans un espace spécifique

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). La carte donne envie de consommer. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 272 - Le mobilier (table, chaises) de l'espace spécifique est propre

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 273 - Le mobilier (table, chaises) de l'espace spécifique est en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 274 - La présentation du plat est harmonieuse et appétissante.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 275 - Les quantités du plat sont bien proportionnées.

Oui  Non  Non Mesuré

Constat de l'équilibre entre la garniture et le plat. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### 276 - Le plat est servi à bonne température.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 277 - Le plat est savoureux.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Les saveurs sont identifiables. L'assaisonnement initial est correct. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Le service snack plage

### 278 - La personne est aimable et souriante

Oui  Non  Non Mesuré

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

**279 - La prise de commande est rapide et satisfaisante**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**280 - Le service est rapide.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**281 - Le service au transat est professionnel**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**282 - La vaisselle est propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**283 - La vaisselle est en bon état.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**284 - La vaisselle est appropriée**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**285 - Les boissons sont servies à bonne température.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**286 - Le service est assuré avec professionnalisme.**

Oui  Non  Non Mesuré

Utilisation d'un plateau, verre disposé correctement, etc. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**289 - Le serveur est attentif au bon déroulement de la prestation**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**290 - Le personnel discute avec les clients, mais il privilégie avant tout son service**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**292 - 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 Mesuré

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

**293 - Le service est assuré avec professionnalisme.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les douches et les cabines

### 294 - Les douches et les cabines ne s'ouvrent pas directement sur l'extérieur

Oui  Non  Non Mesuré

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 Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 Confort Propreté

### 296 - Les recoins des cabines sont parfaitement nets

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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 Confort Propreté

### 298 - Les douches sont confortables et bien équipées.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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 Confort Propreté

### 299 - Les douches fonctionnent bien

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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 Confort Propreté

### 300 - Les cabines sont bien équipées.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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 Confort Propreté

## Les sanitaires

### 301 - Les sanitaires sont bien positionnés

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 302 - Les sanitaires sont bien indiqués

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Les services complémentaires

### 303 - Au moins un service complémentaire est proposé

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 304 - Le personnel est disponible, agréable

Oui  Non  Non Mesuré

Evaluer uniquement pour les navettes, massages, les animations adultes... La boutique la location d'engins et les animations enfant font l'objet d'une évaluation distincte. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Evaluer uniquement pour les navettes, les animations adultes... La boutique la location d'engins et les animations enfant font l'objet d'une évaluation distincte. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## Location engins non motorisés

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 307 - Les engins sont propres

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 308 - Les engins sont en bon état

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 310 - Le personnel est disponible, agréable

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

Bonus, noter Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### 313 - Le service navette est gratuit

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

### 314 - La navette est propre

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 315 - La navette est en bon état

Oui  Non  Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

### 316 - Le personnel est disponible, agréable

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

Bonus, noter Non mesuré si non vérifié. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## La boutique

### 319 - La boutique ou espace de vente est accueillant.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente non dédiée. Evaluation d'ensemble sur les revêtements, le mobilier, l'éclairage, la température, harmonie des équipements, etc. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

## 320 - La boutique ou espace de vente est propre

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

## 321 - La boutique ou espace de vente est en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente non dédiée. L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à présentation des produits (ex : veiller à 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

## 323 - La gamme de produits est diversifiée.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré 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

## 324 - La gamme de prix est large.

Oui     Non     Non Mesuré

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

## 325 - Les produits sont en cohérence avec l'esprit du lieu

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré 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

## 326 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré 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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## 328 - 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 Mesuré

Non mesuré 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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non

Bonus - Noter Non mesuré 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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**333 - Il y a des animations encadrées pour les enfants**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

**334 - Il y a un espace où l'animation peut se concentrer**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

**336 - Les animations paraissent organisées avec sérieux**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré 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

**337 - Les animations sont adaptées à la clientèle étrangère**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré 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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence espaces et/ou les équipements. Présence d'une poubelle. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence espaces et/ou les équipements. Prise en compte de l'aire de jeu dans ce critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Confort Propreté

**340 - Si existants, un 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 pas de d'aire ou de zone de jeux. . Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

**341 - Si existants, cet affichage est traduit en au moins une langue étrangère.**

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si pas de d'aire ou de zone de jeux. (picotgrammes acceptés). Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

## La prise en compte de l'environnement

**342 - Des poubelles sont accessibles en nombre suffisant et sont régulièrement vidées**

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

## CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

### Critères obligatoires

**343 - 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 mesuré possible. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**344 - 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 mesuré 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

**345 - Crêpes et galettes fabriquées sur place**

Oui  Non

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

**346 - Identité de la crêperie clairement mise en valeur par l'enseigne**

Oui  Non  Non Mesuré

Pas Non mesuré possible. Mention autre tolérée (à préciser) : pizzeria, snack, bouchon.... Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**347 - 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 mesuré possible. Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**348 - Participation à la formation au label des «#Crêperies Gourmandes#»**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**349 - "Présence du logo "Crêperies Gourmandes de Bretagne" sur au moins un support de promotion de la Crêperie (carte, site Internet, cartes de visite, flyers...)"**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Critères culinaires

**351 - Farine de froment transformée en Bretagne**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**352 - Farine de blé noir transformée en Bretagne**

Oui  Non  Non Mesuré

Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**353 - Utilisation de produits frais pour la fabrication des garnitures**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**354 - Préparation maison des garnitures**

Oui  Non  Non Mesuré

Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**355 - Produits identifiés et tracés**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**356 - Utilisation de produits sous signe de qualité**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

ON NOTE DONC Non mesuré si la carte indique jambon, et que les frigos renferment bien du jambon...ON NOTE DONC NC Si la carte indique 'jambon', et que les frigos renferment de l'épaule. Il s'agit là de fraude. ON NOTE DONC C Si la carte indique 'épaule', et que les frigos renferment bien de l'épaule. Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE



**358 - Proposition de spécialités à la carte**

Oui  Non  Non Mesuré

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**359 - Fabrication de la crêpe et de la galette après la commande**

Oui  Non  Non Mesuré

Coef 3. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**360 - Conformité entre le descriptif et le contenu des plats servis**

Oui  Non  Non Mesuré

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**361 - Une mignardise est servie avec le café**

Oui  Non  Non Mesuré

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**362 - Présentation du sucre sous emballage**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Au moins 2 marques ou 2 appellations différentes. LES NOTER DANS LE COMMENTAIRE. Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**364 - Existence d'un choix de cidres**

Oui  Non  Non Mesuré

à vérifier lors du débriefing sur l'étiquette de la bouteille de Cidre. NOTER LES MARQUES CONSTATEES. Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

## Cadre intérieur

**365 - Au moins un cidre breton, non pasteurisé et pur jus de pomme**

Oui  Non  Non Mesuré

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**366 - Nappage ou set de table sans supports publicitaires**

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Critères de service

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

Oui  Non  Non Mesuré

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

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

Oui  Non  Non Mesuré

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE

**369 - 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 Mesuré

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, VERIFIER que les rubriques des premières pages sont bien remplies (organigramme, visites à effectuer dans les environs...). Si pas rempli : NON. Le commentaire 'Non rempli' ne suffit pas : dire 'POURQUOI'.

Coef 1. Famille CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE