

1 - PROMOTION ET COMMUNICATION		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
La promotion						
1	L'établissement met en place une communication ciblée	1	x			Définition d'un marché, d'une cible prioritaire, participation à des salons, emailings, etc.
2	L'établissement dispose d'un ou plusieurs supports de communication	2	x			Brochures, flyers, etc.
3	L'établissement constitue un fichier clients et le travaille	2	o			Newsletters, emailings, offres spéciales, cartes de fidélité, etc.
L'outil de communication						
4	La présentation de l'outil de communication est soignée et attractive.	2	x			
5	L'outil de communication est représentatif de l'offre.	2	x			
6	L'outil de communication contient les coordonnées de l'établissement : l'adresse, le site internet, le courriel et le numéro de téléphone.	3	x			
7	L'outil de communication contient les informations suivantes : la labellisation (GDF ou Clévacances), le confort des chambres, les services, l'accueil des personnes en situation de handicap, les tarifs des chambres et les moyens de paiement acceptés.	3	x			
8	L'outil de communication contient des informations sur l'accès à l'établissement.	2	x			
9	L'outil de communication est actualisé.	3	x			
10	L'outil de communication est traduit dans une langue étrangère au moins.	3	o			
Le site internet						
11	L'établissement possède un site internet dédié (site individuel ou site partagé).	3	x			
12	La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.	3	o			
13	Le site internet contient les coordonnées de l'établissement : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone et le plan d'accès.	3	x			
14	Le site internet contient les informations suivantes : le classement (GDF ou Clévacances), le confort des chambres, les services, l'accueil des personnes en situation de handicap, les tarifs des chambres et les moyens de paiement acceptés.	3	x			
15	Les informations du site internet sont actualisées.	3	x			
16	Les informations relatives aux modalités de réservation et d'annulation sont facilement accessibles.	2	o			
17	Le site internet permet une réservation en ligne ou présence d'un formulaire contact	3	o			
18	Le site internet est traduit dans une langue étrangère au moins.	1	x			
19	Le site internet valorise la destination Lorraine	3	x			ex : flux fêtes et manifs SITLOR, identité Lorraine
20	Le site Internet propose des liens vers les partenaires régionaux	3	x			Lien vers le CRT, le CRL, Pass Lorraine
21	Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette	3	o			Voir pour une pondération ++
2 - RESERVATION - DEMANDE D'INFORMATIONS		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
L'accueil téléphonique						
22	Le nom de l'établissement est précisé dans la formule d'accueil	3	x			
23	La conversation est cordiale	2	x			
24	En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique et inviter à laisser un message	3	x			
25	Le message du répondeur annonce le nom de l'établissement et informe des horaires d'ouverture.	2	x			
26	Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture en au moins une langue étrangère.	2	o			

	Le traitement de la réservation téléphonique					
27	Les informations communiquées correspondent bien à la demande du client.	2	x			
28	Les spécificités de l'établissement sont spontanément présentées au client	3	o			
29	Un résumé de la réservation est effectué en fin de conversation	3	x			
30	L'interlocuteur propose spontanément une confirmation par mail.	2	o			
	Demande d'informations, réservation et confirmation écrite					
31	Si demande d'informations, de réservation ou de confirmation le traitement se fait sous 48h	3	x			
32	La confirmation de la réservation est complète	2	x			Renvoi sur internet, dossier de préparation de séjour, etc.
33	Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.	2	x			
34	Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.	2	x			
	3 - L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)	Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
	L'accès à l'établissement					
35	Si autorisée, une signalisation d'accès est visible, lisible et uniforme.	2	x			
36	L'établissement est facile à trouver.	2	x			
	Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)					
37	Le site dispose d'un parking privé.	1	x			
38	Les extérieurs privatifs et les enseignes de l'établissement sont propres et en bon état	3	x			
39	Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.	3	x			
	Les affichages extérieurs					
40	A minima, il est affiché le panneau du label, les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'accessibilité de l'établissement, l'ensemble des moyens de paiement acceptés.	1	x			
41	Les affichages obligatoires sont soignés et à jour.	3	x			
42	Les affichages obligatoires sont traduits dans une langue étrangère au moins.	2	x			
	4 - L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR - LE DEPART	Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
	La prise en charge du client à l'arrivée					
43	L'accueil est cordial à l'arrivée du client.	3	x			
44	La réservation est trouvée rapidement, puis vérifiée avec le client. Elle est conforme.	3	x			
45	Le propriétaire présente spontanément les principaux services de l'établissement.	3	o			
46	L'accès et le moyen de se rendre à la chambre sont spontanément indiqués au client. Si besoin, une aide spontanée est proposée au client.	2	x			
	La prise en charge du client durant le séjour					
47	Le propriétaire est en capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour.	3	x			
48	En cas de besoin, le propriétaire est joignable en permanence.	2	x			
	Le départ du client					

49	La facture est compréhensible et conforme aux prestations consommées.	2	x			
50	L'établissement accepte au moins deux moyens de paiement.	2	x			
51	L'accueil, la prise en charge pendant le séjour et le départ peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.	2	x			
L'information à la clientèle						
52	Les services et équipements complémentaires sont portés à la connaissance du client.	3	o			
53	Le propriétaire fait la promotion du dispositif PASS Lorraine et remet la carte PASS aux clients selon la procédure CRT	3	x			
54	Les activités de loisirs PASS Lorraine sont portées à la connaissance du client.	3	x			
55	En s'appuyant sur le PASS Lorraine, le propriétaire peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques	3	x			
56	La carte de la région Lorraine est affichée	2	o			
57	Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en au moins une langue étrangère.	2	x			
5 - LES ESPACES COMMUNS		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
58	Les parties communes sont propres.	3	x			
59	Les parties communes sont en bon état. Si existants, les ascenseurs sont en bon état et fonctionnent correctement.	3	x			
60	Les sanitaires sont bien équipés.	3	x			
61	Les équipements des sanitaires sont propres et en bon état	3	x			
62	Une connexion WIFI gratuite est disponible dans les parties communes.	2	x			
63	Au moins deux services complémentaires sont à disposition du client.	2	x			
64	Les services complémentaires sont portés à la connaissance du client.	2	x			
6 - LA CHAMBRE		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
La première impression générale						
65	La décoration et l'ameublement de la chambre sont harmonieux.	3	x			
66	La température est ajustable été comme hiver par le client	3	o			
67	La chambre bénéficie d'une isolation phonique efficace.	3	x			
68	La chambre n'a pas d'odeurs désagréables.	3	x			
69	L'éclairage général de la chambre est satisfaisant.	3	x			
70	La circulation dans la chambre est aisée.	2	x			
71	Les revêtements sols, murs et les plafonds de la chambre sont propres et en bon état.	3	x			
72	Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de la chambre sont propres et en bon état.	3	x			
73	L'occultation est efficace.	3	x			
La literie						
74	Le matelas est confortable.	3	x			
75	Les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette) sont propres et en bon état.	3	x			
76	Le lit est correctement fait.	3	x			
77	Présence d'oreillers et de couvertures supplémentaires dans la chambre ou sur demande	3	x			
Le mobilier - Les équipements						
78	L'ensemble du mobilier et des équipements de la chambre est propre et en bon état	3	x			

79	L'ensemble du mobilier de la chambre est fonctionnel et adapté à la clientèle	3	x			
80	La température de la chambre peut être réglée par le client.	2	x			
81	Un accès Internet gratuit est proposé dans la chambre.	2	x			
82	Présence d'une penderie avec cintres de qualité adaptée à la capacité d'accueil	3	x			
83	Présence d'un porte-bagage	2	o			
84	La chambre est équipée d'une télévision	2	x			
85	La chambre est bien éclairée	2	x			
86	Un accès Internet et/ou Wifi gratuit est proposé dans la chambre.	2	x			
87	Plateau de courtoisie et/ou bouteille d'eau avec verres	1	x			
L'information à la clientèle dans la chambre						
88	Un livret d'accueil est présent dans la chambre.	2	x			
89	Le livret d'accueil est complet et actualisé.	2	x			
90	L'ensemble des documents et supports est soigné.	2	x			
91	Un livret d'accueil touristique est présent dans la chambre	2	x			
92	Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en au moins une langue étrangère.	2	x			
117	7 - LA SALLE DE BAINS	Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
La première impression générale						
93	L'aspect général de la salle de bains est accueillant.	3	x			
94	La salle de bains n'a pas d'odeurs désagréables.	3	x			
95	La salle de bains est suffisamment éclairée.	3	x			
96	Les revêtements de la salle de bains sont propres et en bon état.	3	x			
Les équipements						
97	La salle de bains comporte au minimum : douche ou baignoire, lavabo, miroir, robinet mitigeur, WC.	3	x			
98	Un meuble de rangement ou un espace dédié permet de déposer le nécessaire de toilettes	2	x			
99	L'arrivée de l'eau chaude est rapide, la température est stable et le débit est suffisant.	3	x			
100	Les équipements sont propres et en bon état	3	x			
101	Présence d'une aération naturelle ou d'une VMC. Le système de ventilation est efficace.	3	x			
102	L'éclairage est suffisant et en bon état	3	x			
103	Les WC sont dotés d'une balayette et de papier hygiénique en quantité suffisante	3	x			
104	La salle de bains est dotée d'au moins une patère et d'un porte-serviette.	2	x			
105	Présence de produits d'accueil en nombre suffisant	3	x			
106	Le linge de toilette est propre et en bon état	3	x			
134	8 - LES CHAMBRES SUPPLEMENTAIRES	Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
Chambre contrôlée n°1						
La première impression générale						
107	La décoration et l'ameublement de la chambre sont harmonieux.	3	x			
108	La température est agréable à l'arrivée du client	3	o			
109	La chambre bénéficie d'une isolation phonique efficace.	3	x			
110	La chambre n'a pas d'odeurs désagréables.	3	x			
111	L'éclairage général de la chambre est satisfaisant.	3	x			

112	La circulation dans la chambre est aisée.	2	x			
113	Les revêtements sols, murs et les plafonds de la chambre sont propres et en bon état.	3	x			
114	Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de la chambre sont propres et en bon état.	3	x			
115	L'occultation est efficace.	3	x			
La literie						
116	Le matelas est confortable.	3	x			
117	Les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette) sont propres et en bon état.	3	x			
118	Le lit est correctement fait.	3	x			
119	Présence d'oreillers et de couvertures supplémentaires dans la chambre ou sur demande	3	x			
Le mobilier - Les équipements						
120	L'ensemble du mobilier et des équipements de la chambre est propre et en bon état	3	x			
121	L'ensemble du mobilier de la chambre est fonctionnel et adapté à la clientèle	3	x			
122	La température de la chambre peut être réglée par le client.	2	x			
123	Un accès Internet gratuit est proposé dans la chambre.	2	x			
124	Présence d'une penderie avec cintres de qualité adaptée à la capacité d'accueil	3	x			
125	Présence d'un porte-bagage	2	o			
126	La chambre est équipée d'une télévision	2	x			
127	La chambre est bien éclairée	2	x			
128	Un accès Internet et/ou Wifi gratuit est proposé dans la chambre.	2	x			
129	Plateau de courtoisie et/ou bouteille d'eau avec verres	1	x			
L'information à la clientèle dans la chambre						
130	Un livret d'accueil est présent dans la chambre.	2	x			
131	Le livret d'accueil est complet et actualisé.	2	x			
132	L'ensemble des documents et supports est soigné.	2	x			
133	Un livret d'accueil touristique est présent dans la chambre	2	x			
134	Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en au moins une langue étrangère.	2	x			
9 - LA SALLE DE BAINS		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
La première impression générale						
135	L'aspect général de la salle de bains est accueillant.	3	x			
136	La salle de bains n'a pas d'odeurs désagréables.	3	x			
137	La salle de bains est suffisamment éclairée.	3	x			
138	Les revêtements de la salle de bains sont propres et en bon état.	3	x			
Les équipements						
139	La salle de bains comporte au minimum : douche ou baignoire, lavabo, miroir, robinet mitigeur, WC.	3	x			
140	Un meuble de rangement ou un espace dédié permet de déposer le nécessaire de toilettes	2	x			
141	L'arrivée de l'eau chaude est rapide, la température est stable et le débit est suffisant.	3	x			
142	Les équipements sont propres et en bon état	3	x			

143	Présence d'une aération naturelle ou d'une VMC. Le système de ventilation est efficace.	3	x			
144	L'éclairage est suffisant et en bon état	3	x			
145	Les WC sont dotés d'une balayette et de papier hygiénique en quantité suffisante	3	x			
146	La salle de bains est dotée d'au moins une patère et d'un porte-serviette.	2	x			
147	Présence de produits d'accueil en nombre suffisant	3	x			
148	Le linge de toilette est propre et en bon état	3	x			
10 - LA TABLE D'HÔTE		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
149	Le repas servi comporte au moins une spécialité régionale	2	x			NA en l'absence de table d'hôte
150	Le repas servi comporte au moins un plat cuisiné par l'hôte	3	x			NA en l'absence de table d'hôte
Le service du client						
151	l'hôte échange avec le client au sujet du repas (horaire, contenu) avant l'horaire du service	2	x			NA en l'absence de table d'hôte
152	le service est efficace et intentionné	2	x			NA en l'absence de table d'hôte
153	l'hôte partage la table de ses clients. Si l'hôte ne partage pas la table du client, il y a un moment du repas prévu pour l'échange	2	x			NA en l'absence de table d'hôte
L'espace repas						
154	L'espace repas est accueillant	2	x			NA en l'absence de table d'hôte
155	L'espace de restauration est propre et en bon état	3	x			NA en l'absence de table d'hôte
La mise en place de la table						
156	La mise en place de la table est harmonieuse et constituée d'éléments propres et en bon état	3	x			NA en l'absence de table d'hôte
11 - LE PETIT DÉJEUNER		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
157	Il est servi sur une tranche horaire de 3 heures minimum	2	x			
158	Le petit déjeuner est composé d'un choix de boissons chaudes, d'un jus de fruits, de pain, de beurre et de confiture	2	x			
159	Le petit déjeuner comporte au moins deux produits complémentaires	2	o			
160	Au moins 1 produit lorrain sucré et au moins 1 produit lorrain salé sont proposés	3	o			
Equipements pour les enfants						
161	Rehausseur	3	x			
162	Chaise hauteur	3	x			
163	Espace jeux, jeux de société ou dessin	2	o			
164	Equipements adaptés, propres et en bon état	3	x			
12 - LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
Le suivi de l'e-réputation						
165	L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site	2	x			
166	L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs	2	x			
167	La réponse apportée par l'établissement est constructive.	2	x			
Le suivi des questionnaires de satisfaction						
168	Le questionnaire de satisfaction est joint avec la note ou il est à disposition dans un lieu de passage de l'établissement.	2	o			
169	Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.	1	o			
170	L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.	2	o			

Le suivi des réclamations						
171	L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.	3	x			
172	Lorsqu'une réclamation porte sur un produit travaillé avec le CRT Lorraine, l'établissement envoie une copie de la réclamation et de la réponse au CRT Lorraine	3	x			
13 - LE DEVELOPPEMENT DURABLE		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
173	Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.	3	x			
174	L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir	2	o			
14 - FAMILLE - CRITERES COMMUNS OBLIGATOIRES		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
175	Mise à disposition gratuite de lit bébé avec matelas et linge de lit adaptés	3	x			
176	Mise à disposition gratuite de chaise haute	3	x			
177	Possibilité de réchauffer la nourriture	1	x			
15 - FAMILLE - POSITIONNEMENT CIBLE FAMILLE		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
CRITERES FAMILLE CHAMBRES D'HÔTES						
178	1 chambre familiale ou chambre communicante	3	x			
179	Dans la chambre familiale, lit supplémentaire enfant autre que lit d'appoint	2	x			
180	Mise à disposition gratuite d'un "kit bébé"	3	o			
181	Présence dans la salle de bain de miroir bas ou d'un tabouret pour accéder aux lavabo/sanitaires	2	o			
182	Affichage des numéros d'urgence et actualisation (médecins, pharmacie de garde) soit au niveau de l'accueil soit dans la chambre par un affichage ou le livret d'accueil	3	x			
183	Tarifs enfants spécifiques dont tarif petit déjeuner	1	o			
184	Petit déjeuner adapté aux enfants : produits, sets de table, couleur, vaisselle etc ...	2	o			
185	Chaise haute ou réhausseur à disposition pour le petit déjeuner	2	x			
186	Affichage des offres familles sur le site internet	3	x			
CRITERES FAMILLE CHAMBRES D'HÔTES ++						
187	Pré-installation du "kit bébé" dans la chambre	1	o			
188	Présence d'une lunette de WC adaptée	1	o			
189	Proposer à l'arrivée 1 panier ou kit de jeu/livres à emmener dans la chambre	1	o			
190	1 chaîne TV adaptée	1	o			
191	1 cadeau à la fin du séjour à destination de l'enfant	1	o			
192	Accès facilité aux chambres familiales/communicantes	1	o			
193	Chambre adaptée/sécurisée	1	o			
194	Tapis anti-glisse dans la baignoire	1	o			
CRITERES RESTAURATION						
195	Menu enfant ou portions adaptées jusqu'à 12 ans	3	x			
196	Chaise haute ou réhausseur à disposition	3	x			
197	Affichage des offres familles/enfants sur le site internet	2	x			
198	Possibilité de réchauffer la nourriture / biberon	2	x			
199	Table à langer	2	x			

Critères et points affectés en fonction de la typologie de l'hôtel

NOMBRE DE CRITÈRES OBLIGATOIRES :	164
NOMBRE DE POINTS AFFECTÉS :	415
NOMBRE DE CRITÈRES OPTIONNELS :	35
NOMBRE DE POINTS AFFECTÉS :	71

Critères famille

Nombre de critères famille obligatoires	10
Nombre de critères famille optionnels	12

Notation de l'état et de la propreté

4	Très satisfaisant
3	Satisfaisant
2	Insuffisant
1	Très insuffisant