

1 - PROMOTION ET COMMUNICATION		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
<b>La promotion</b>						
1	L'établissement met en place une communication ciblée	1	x			<i>Définition d'un marché, d'une cible prioritaire, participation à des salons, emailings, etc.</i>
2	L'établissement dispose d'un ou plusieurs supports de communication	2	x			<i>Brochures, flyers, etc.</i>
3	L'établissement constitue un fichier clients et le travaille	2	o			<i>Newsletters, emailings, offres spéciales, cartes de</i>
<b>L'outil de communication</b>						
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 : le classement ou la labellisation si existant, la capacité d'accueil, 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			<i>Plan ou descriptif détaillé</i>
9	L'outil de communication est actualisé.	3	x			<i>Au moins tous les 24 mois</i>
10	L'outil de communication est traduit dans une langue étrangère au moins.	3	o			
<b>Le site internet</b>						
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 : la capacité d'accueil, les services, l'accueil des personnes en situation de handicap, les tarifs et les moyens de paiement acceptés.	3	x			
15	Les informations du site internet sont actualisées.	3	x			<i>Au moins une fois par an</i>
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	o			
19	Le site internet valorise la destination Lorraine	3	x			<i>ex : flux fêtes et manifs SITLOR, identité Lorraine</i>
20	Le site Internet propose des liens vers les partenaires régionaux	3	x			<i>Lien vers le CRT, le CRL, Pass Lorraine</i>
21	Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette	3	o			<i>Voir pour une pondération ++</i>

2 - RESERVATION - DEMANDE D'INFORMATIONS		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
<b>L'accueil téléphonique</b>						
22	Le nom de l'hébergement 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 invite à laisser un message	3	x			
25	Le message du répondeur annonce le nom de l'hébergement et informe des horaires d'ouverture.	2	o			
26	Le message du répondeur téléphonique mentionne les périodes d'ouverture ou les heures de contact en au moins une langue étrangère.	2	o			
<b>Le traitement de la réservation téléphonique</b>						
27	Les informations communiquées correspondent bien à la demande du client.	2	x			
28	Les spécificités de l'hébergement sont spontanément présentées au client.	3	o			<i>prestations annexes incluses ou optionnelles</i>
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			
<b>Demande d'informations, réservation et confirmation écrite</b>						
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			<i>Renvoi sur internet, dossier de préparation de séjour,</i>
33	Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.	2	x			
34	Un contrat de location détaillant les prestations fournies, incluses et optionnelles et les conditions de location est fourni au client.	3	x			
35	Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.	2	o			
<b>3 - L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)</b>		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
<b>L'accès à l'établissement</b>						
36	Si autorisée, une signalisation d'accès est visible, lisible et uniforme.	2	x			<i>NA si aucune signalisation n'est possible</i>
37	L'établissement est facile à trouver grâce aux informations transmises par le propriétaire.	2	x			
<b>Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)</b>						
38	Le site dispose d'un parking privatif ou possibilité de stationnement à proximité	1	x			
39	Les extérieurs privatifs de l'hébergement sont propres et en bon état	3	x			
<b>Les affichages extérieurs</b>						
40	Les affichages obligatoires sont soignés et à jour.	3	x			
41	Les affichages obligatoires sont traduits dans une langue étrangère au moins.	2	o			

4 - L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR - LE DEPART		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
<b>La prise en charge du client à l'arrivée</b>						
42	L'accueil est cordial à l'arrivée du client.	3	x			
43	La réservation est trouvée rapidement, puis vérifiée avec le client. Elle est conforme.	3	x			
44	Le propriétaire présente spontanément les principaux services de l'hébergement.	3	x			
<b>La prise en charge du client durant le séjour</b>						
45	Le propriétaire est en capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour.	3	x			
46	En cas de besoin, le propriétaire est joignable en permanence.	2	x			
<b>Le départ du client</b>						
47	La facture et le contrat sont compréhensibles et conformes aux prestations	2	x			
48	L'établissement accepte au moins deux moyens de paiement.	2	x			
49	L'accueil, la prise en charge pendant le séjour et le départ peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.	2	o			
<b>L'information à la clientèle</b>						
50	Les services et équipements complémentaires et leurs tarifs sont portés à la connaissance du client de façon écrite à l'accueil et dans l'hébergement.	3	x			<i>Ce critère est obligatoire compte tenu des nouvelles dispositions</i>
51	Les affichages des services et équipements complémentaires sont traduits en au moins une langue étrangère.	2	o			
<b>5 - LES ESPACES COMMUNS</b>		<b>Points</b>	<b>Statut</b>	<b>Validation</b>	<b>Commentaire</b>	<b>Précisions</b>
52	Les sanitaires sont bien équipés.	3	x			
53	Les équipements des sanitaires sont propres et en bon état	3	x			
54	Une connexion WIFI gratuite est disponible	2	x			
<b>6 - L'HERBERGEMENT</b>		<b>Points</b>	<b>Statut</b>	<b>Validation</b>	<b>Commentaire</b>	<b>Précisions</b>
<b>Aspect général</b>						
55	La décoration et l'ameublement de l'hébergement sont harmonieux.	3	x			
56	La température est ajustable été comme hiver par le client	3	o			
57	L'hébergement bénéficie d'une isolation phonique efficace.	3	x			
58	L'hébergement n'a pas d'odeurs désagréables.	3	x			
59	L'éclairage général de l'hébergement est satisfaisant.	3	x			
60	La circulation dans l'hébergement est aisée.	2	x			
61	Les revêtements sols, murs et les plafonds de l'hébergement sont propres et en bon état.	3	x			
62	Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de l'hébergement sont propres et en bon état.	3	x			
63	L'occultation est efficace.	3	x			<i>Rideaux, stores...</i>
64	L'hébergement est équipé d'une télévision	2	x			

7 - LA PIÈCE DE COUCHAGE		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
<b>La literie</b>						
65	Le matelas est confortable.	3	x			
66	Les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette) sont propres et en bon état. (si location)	3	x			
67	Présence d'oreillers et de couvertures supplémentaires dans la chambre ou sur demande	3	x			
<b>Le mobilier - Les équipements</b>						
68	L'ensemble du mobilier et des équipements de l'hébergement est propre et en bon état	3	x			
69	L'ensemble du mobilier de la chambre est fonctionnel et adapté à la clientèle	3	x			
70	La température de l'hébergement peut être réglée par le client.	2	x			
71	Présence d'une penderie avec cintres de qualité adaptée à la capacité d'accueil	3	x			
<b>L'information à la clientèle dans la chambre</b>						
72	Des informations sur la région Lorraine sont mises à disposition	3	x			
<b>8 - LA SALLE DE BAINS</b>		<b>Points</b>	<b>Statut</b>	<b>Validation</b>	<b>Commentaire</b>	<b>Précisions</b>
<b>La première impression générale</b>						
73	L'aspect général de la salle de bains est accueillant.	3	x			
74	La salle de bains n'a pas d'odeurs désagréables.	3	x			
75	La salle de bains est suffisamment éclairée.	3	x			
76	Les revêtements de la salle de bains sont propres et en bon état.	3	x			
<b>Les équipements</b>						
77	La salle de bains comporte au minimum : douche ou baignoire, lavabo, miroir, robinet mitigeur, WC.	3	x			
78	Un meuble de rangement ou un espace dédié permet de déposer le nécessaire de toilettes	2	x			
79	L'arrivée de l'eau chaude est rapide, la température est stable et le débit est suffisant.	3	x			
80	Les équipements sont propres et en bon état	3	x			
81	Présence d'une aération naturelle ou d'une VMC. Le système de ventilation est efficace.	3	x			
82	L'éclairage est suffisant et en bon état	3	x			
83	Les WC sont dotés d'une balayette et de papier hygiénique en quantité suffisante	3	x			
84	La salle de bains est dotée d'au moins une patère et d'un porte-serviette.	2	x			
85	Le linge de toilette est propre et en bon état (si location)	3	x			

9 - CUISINE OU COIN CUISINE (NA si l'hébergement fonctionne en formule chambre d'hôte et/ou table d'hôte)						
	Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions	
86	3	x				
87	3	x				
88	3	x				
89	2	x				
90	2	o				
91	2	x				
92	2	o				
93	3	x				
94	3	x				
95	2	o				
96	1	x				
97	1	o				
98	1	o				
99	2	x				
100	2	o				
101	3	x				
10 - OPTION TABLE D'HÔTE (NA si le logement est autonome)						
	Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions	
102	2	x			NA en l'absence de table d'hôte	
103	3	x			NA en l'absence de table d'hôte	
Le service du client						
104	2	x			NA en l'absence de table d'hôte	
105	2	x			NA en l'absence de table d'hôte	
106	2	x			NA en l'absence de table d'hôte	
L'espace repas						
107	2	x			NA en l'absence de table d'hôte	
108	3	x			NA en l'absence de table d'hôte	
La mise en place de la table						
109	3	x			NA en l'absence de table d'hôte	

<b>11 - OPTION-PETIT DÉJEUNER (NA si le logement est autonome)</b>		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
110	Il est servi sur une tranche horaire de 3 heures minimum	2	x			NA en l'absence de petit déjeuner
111	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			NA en l'absence de petit déjeuner
112	Le petit déjeuner comporte au moins deux produits complémentaires	2	o			NA en l'absence de petit déjeuner
113	Au moins 1 produit lorrain sucré et au moins 1 produit lorrain salé sont proposés	3	o			NA en l'absence de petit déjeuner
<b>12 - LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT</b>		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
<b>Le suivi de l'e-réputation</b>						
114	L'hébergement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site	2	x			
115	L'hébergement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs	2	x			
116	La réponse apportée par l'hébergement est constructive.	2	x			
<b>Le suivi des questionnaires de satisfaction</b>						
117	Le questionnaire de satisfaction est joint avec la note ou il est à disposition dans un lieu de passage de l'hébergement.	2	o			
118	Le questionnaire de satisfaction de l'hébergement est traduit dans une langue étrangère.	1	o			
119	L'hébergement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.	2	o			
<b>Le suivi des réclamations</b>						
120	L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.	3	x			
<b>13 - LE DEVELOPPEMENT DURABLE</b>		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
121	Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.	3	x			
122	L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir	2	o			valider si au moins 4 mesures ont déjà été mises en place
<b>14 - FAMILLE - CRITERES COMMUNS OBLIGATOIRES</b>		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
123	Mise à disposition gratuite de lit bébé avec matelas et linge de lit adaptés	3	x			
124	Mise à disposition gratuite de chaise haute/réhausseur	3	x			
125	Possibilité de réchauffer la nourriture	1	x			
126	Equipements adaptés, propres et en bon état	3	x			

15 - FAMILLE - POSITIONNEMENT CIBLE FAMILLE		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
<b>CRITERES FAMILLE</b>						
127	1 chambre familiale ou chambre communicante	3	x			
128	Dans la chambre familiale, lit supplémentaire enfant autre que lit d'appoint	2	x			
129	Mise à disposition gratuite d'un "kit bébé"	3	o			
130	Présence dans la salle de bain d'un tabouret pour accéder aux lavabo/sanitaires	2	o			
131	Affichage des numéros d'urgence et actualisation (médecins, pharmacie de garde) au niveau de l'hébergement par un affichage ou le livret d'accueil	3	x			
132	Tarifs enfants spécifiques dont tarif petit déjeuner	1	o			
133	Affichage des offres familles sur le site internet	3	o			
<b>CRITERES FAMILLE SUPPLÉMENTAIRES</b>						
134	Pré-installation du "kit bébé" dans la chambre	1	o			
135	Présence d'une lunette de WC adaptée	1	o			
136	Espace jeux, jeux de société ou dessin	2	o			
137	Proposer à l'arrivée 1 panier ou kit de jeu/livres à emmener dans la chambre	1	o			
138	1 chaîne TV adaptée	1	o			
139	Accès facilité aux chambres familiales/communicantes	1	o			
140	Chambre adaptée/sécurisée	1	o			
141	Tapis anti-glisse dans la baignoire	1	o			

*Critères et points affectés en fonction de la typologie de l'hébergement*

NOMBRE DE CRITÈRES OBLIGATOIRES :	101	
NOMBRE DE POINTS AFFECTÉS :	262	Seuil 85%
NOMBRE DE CRITÈRES OPTIONNELS :	40	
NOMBRE DE POINTS AFFECTÉS :	77	Seuil 20%

*Critères famille*

Nombre de critères famille obligatoires	7
Nombre de critères famille optionnels	12

*Notation de l'état et de la propreté*

4	Très satisfaisant
3	Satisfaisant
2	Insuffisant
1	Très insuffisant