

1 - PROMOTION ET COMMUNICATION		Points	Statut	Validation	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
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 : 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			Plan ou descriptif détaillé
9	L'outil de communication est actualisé.	3	x			Au moins tous les 24 mois
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 : 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			Au moins une fois par an
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			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	Validation	Commentaire	Précisions
L'accueil téléphonique						
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 inviter 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			
Le traitement de la réservation téléphonique						
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			
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			<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			
3 - L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
L'accès à l'établissement						
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			
Le parking, la terrasse et les extérieurs privés (si existants)						
38	Le site dispose d'un parking privatif ou possibilité de stationnement à proximité	1	x			
39	Les extérieurs privés de l'hébergement sont propres et en bon état	3	x			
Les affichages extérieurs						
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
La prise en charge du client à l'arrivée						
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			
La prise en charge du client durant le séjour						
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			
Le départ du client						
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			
L'information à la clientèle						
50	Les services et équipements complémentaires 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			
5 - LES ESPACES COMMUNS		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
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			
6 - L'HERBERGEMENT		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
Aspect général						
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
La literie						
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			
Le mobilier - Les équipements						
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			
L'information à la clientèle dans la chambre						
72	Des informations sur la région Lorraine sont mises à disposition	3	x			
7 - LA SALLE DE BAINS		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
La première impression générale						
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			
Les équipements						
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			

	10 - 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	La cuisine ou le coin cuisine est équipé d'un évier avec eau chaude et eau froide	3	x			
87	Ventilation naturelle, VMC ou hotte	3	x			
88	Plaque de cuisson 2 foyers au minimum	3	x			
89	Four (mini-four accepté pour 2 personnes)	2	x			
90	Four micro-ondes	2	o			
91	Réfrigérateur	2	x			
92	Lave vaisselle	2	o			
93	Équipements de cuisine avec au minimum : 2 casseroles, une poêle, un plat allant au four, un saladier, un plat de service, égouttoir, louche, spatule, couteau de cuisine, couteau à pain, ouvre-boîte, tire-bouchon, décapsuleur.	3	x			
94	Deux assiettes, deux verres, une fourchette, un couteau, une cuillère une cuillère à café, un bol, une tasse par personne.	3	x			
95	Congélateur	2	o			
96	Cafetière	1	x			
97	Bouilloire	1	o			
98	Grille pain	1	o			
99	Étendoir à linge, fer à repasser et table	2	x			
100	Lave-linge	2	o			
101	Les équipements de la cuisine sont propres et en bon état	3	x			
11 - OPTION TABLE D'HÔTE (NA si le logement est autonome)		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
102	Le repas servi comporte au moins une spécialité régionale	2	x			NA en l'absence de table d'hôte
103	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						
104	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
105	le service est efficace et intentionné	2	x			NA en l'absence de table d'hôte
106	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						
107	L'espace repas est accueillant	2	x			NA en l'absence de table d'hôte
108	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						
109	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

12- OPTION-PETIT DÉJEUNER (NA si le logement est autonome)		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
Equipements pour les enfants						
114	Rehausseur	3	x			
115	Chaise haute	3	x			
116	Espace jeux, jeux de société ou dessin	2	o			
117	Equipements adaptés, propres et en bon état	3	x			
13 - LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
Le suivi de l'e-réputation						
118	L'hébergement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site	2	x			
119	L'hébergement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs	2	x			
120	La réponse apportée par l'hébergement est constructive.	2	x			
Le suivi des questionnaires de satisfaction						
121	Le questionnaire de satisfaction est joint avec la note ou il est à disposition dans un lieu de passage de l'hébergement.	2	o			
122	Le questionnaire de satisfaction de l'hébergement est traduit dans une langue étrangère.	1	o			
123	L'hébergement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.	2	o			
Le suivi des réclamations						
124	L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.	3	x			
14 - LE DEVELOPPEMENT DURABLE		Points	Statut	Validation	Commentaire	Précisions
125	Le tri sélectif est mis en place dans l'établissement.	3	x			
126	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
15 - FAMILLE - CRITERES COMMUNS OBLIGATOIRES		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
127	Mise à disposition gratuite de lit bébé avec matelas et linge de lit adaptés	3	x			
128	Mise à disposition gratuite de chaise haute/réhausseur	3	x			
129	Possibilité de réchauffer la nourriture	1	x			

16 - FAMILLE - POSITIONNEMENT CIBLE FAMILLE		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
CRITERES FAMILLE						
130	1 chambre familiale ou chambre communicante	3	x			
131	Dans la chambre familiale, lit supplémentaire enfant autre que lit d'appoint	2	x			
132	Mise à disposition gratuite d'un "kit bébé"	3	o			
133	Présence dans la salle de bain d'un tabouret pour accéder aux lavabo/sanitaires	2	o			
134	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			
135	Tarifs enfants spécifiques dont tarif petit déjeuner	1	o			
136	Chaise haute ou réhausseur à disposition pour le petit déjeuner	2	x			
137	Affichage des offres familles sur le site internet	3	o			
CRITERES FAMILLE SUPPLÉMENTAIRES						
138	Pré-installation du "kit bébé" dans la chambre	1	o			
139	Présence d'une lunette de WC adaptée	1	o			
140	Proposer à l'arrivée 1 panier ou kit de jeu/livres à emmener dans la chambre	1	o			
141	1 chaîne TV adaptée	1	o			
142	Accès facilité aux chambres familiales/communicantes	1	o			
143	Chambre adaptée/sécurisée	1	o			
144	Tapis anti-glisse dans la baignoire	1	o			

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

NOMBRE DE CRITÈRES OBLIGATOIRES :	104	
NOMBRE DE POINTS AFFECTÉS :	270	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	11

Notation de l'état et de la propreté

4	Très satisfaisant
3	Satisfaisant
2	Insuffisant
1	Très insuffisant