

N°	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 catégorie hôtelière, le confort des chambres, les services de l'hôtel, 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			Ex : Amnéville avec les hôtels Saint Eloi, Diane et Orion
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 catégorie hôtelière, le confort des chambres, l'accueil des personnes en situation de handicap, le type de restauration, les services de l'hôtel, les tarifs des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture.	3	x			
15	Les informations du site internet sont actualisées.	3	x			s'assurer de l'actualisation de l'info
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	L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.	2	x			
23	Le nom de l'établissement est précisé dans la formule d'accueil	3	x			
24	La conversation est cordiale	2	x			

25	En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique et inviter à laisser un message	3	x			transfert sur portable accepté
26	Le message du répondeur annonce le nom de l'établissement et informe des horaires d'ouverture.	2	x			
27	Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture en au moins une langue étrangère.	2	o			
Le traitement de la réservation téléphonique						
28	Les informations communiquées correspondent bien à la demande du client.	2	x			
29	Les spécificités de l'établissement sont spontanément présentées au client	3	o			
30	Un résumé de la réservation est effectué en fin de conversation	3	x			
31	L'interlocuteur propose spontanément une confirmation par mail.	2	o			
Demande d'informations, réservation et confirmation écrite						
32	Si demande d'informations, de réservation ou de confirmation le traitement se fait sous 48h	3	x			
33	La confirmation de la réservation est complète	2	x			Renvoi sur internet, dossier de préparation de séjour, etc.
34	Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.	2	x			
35	Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.	2	x			anglais minimum
3 - L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
L'accès à l'établissement						
36	Si autorisée, une signalisation d'accès est visible, lisible et uniforme.	2	x			NM si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune. L'auditeur vérifie si les autres établissements sont signalés.
37	Les indications fournies permettent de trouver facilement l'établissement	2	x			Pas de NM possible. A partir des indications fournies en amont, l'auditeur note son accès.
Le parking, la terrasse et les extérieurs privés (si existants)						
38	Le site dispose d'un parking privé.	1	x			Pas de NM 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.
39	Les extérieurs privés et les enseignes de l'établissement sont propres et en bon état	3	x			NM si absence d'extérieurs privés. Prendre en compte : chemins d'accès, parking, espaces verts, mobilier de jardin.
40	Les extérieurs privés et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.	3	x			SI absence d'extérieurs privés, 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.
Les affichages extérieurs						
41	A minima, il est affiché le panneau classement hôtelier, les prix, les horaires et les périodes d'ouverture, l'accessibilité de l'établissement, l'ensemble des moyens de paiement acceptés.	1	x			Pas de NM possible. Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage.
42	Les affichages extérieurs sont soignés et à jour.	3	x			La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). NM si absence d'affichage. Absence de vitrophanies obsolètes.

43	Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins.	2	x			Les informations à traduire sont : type de chambres, tarifs / prix des services, horaires, moyens de paiement acceptés.
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						
44	La tenue corporelle et vestimentaire du personnel est propre et soignée. Elle permet facilement l'identification.	3	x			tenue vestimentaire ou badge
45	L'accueil est cordial à l'arrivée du client.	3	x			
46	La réservation est trouvée rapidement, puis vérifiée avec le client. Elle est conforme.	3	x			
47	Le réceptionniste présente spontanément les principaux services de l'établissement.	3	o			
48	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						
49	Le réceptionniste est en capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour.	3	x			
50	En cas de besoin, un réceptionniste est joignable en permanence.	2	x			
Le départ du client						
51	La facture est compréhensible et conforme aux prestations consommées.	2	x			
52	L'établissement accepte au moins trois moyens de paiement.	2	x			Espèces, chèques, carte bancaire, chèques vacances, chèques cadeaux, etc.
53	L'accueil, la prise en charge pendant le séjour et le départ peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.	2	x			Pas de NM possible. Observation lors du séjour et/ou rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère.
L'information à la clientèle						
54	Les services et équipements complémentaires sont portés à la connaissance du client.	3	o			Point validé si accueil 24h/24. Point validé si mention sur le livret d'accueil. L'auditeur teste un service ou un équipement.
55	L'établissement fait la promotion du dispositif PASS Lorraine et remet la carte PASS aux clients selon la procédure CRT	3	x			
56	Les activités de loisirs PASS Lorraine sont portées à la connaissance du client.	3	x			Noté NM si absence d'activité de loisir. Point validé si accueil 24h/24. Point validé si mention sur le livret d'accueil.
57	En s'appuyant sur le PASS Lorraine, le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques	3	x			
58	La carte de la région Lorraine est affichée	2	o			
59	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
60	Présence d'un espace de réception visible, propre et en bon état	3	x			
61	Les parties communes sont propres.	3	x			Prise en compte des salons, des escaliers, des couloirs, etc.
62	Les parties communes sont en bon état. Si existants, les ascenseurs sont en bon état et fonctionnent correctement.	3	x			Prise en compte des escaliers, des couloirs, etc.

63	Les sanitaires sont bien équipés.	3	x			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.
64	Les équipements des sanitaires sont propres et en bon état	3	x			
65	Une connexion internet gratuite est disponible dans les parties communes.	2	x			Accès wifi gratuit et/ou présence d'un web corner.
66	Au moins deux services complémentaires sont à disposition du client.	2	x			Exemples : fax, ordinateur, coffre fort, un porte-manteau/vestiaire, 1 moyen de communication, existence d'un business corner propre et en bon état, existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum propre et en bon état, prêt d'un parapluie, bagagerie, choix de livres ou de jeux de cartes et/ou de société, un espace de jeux pour les enfants, set à colorier, crayons, jeux vidéos, cartes de randonnée, fer et table à repasser, existence d'un local pour vélos propre et en bon état, existence d'un local pour skis propre et en bon état, etc.
67	Les services complémentaires sont portés à la connaissance du client.	2	x			Point validé si mention sur le livret d'accueil ou accueil 24h/24 en réception.
6 - LA CHAMBRE		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
La première impression générale						Indiquer le n° de la chambre pour chaque commentaire.
68	La décoration et l'ameublement de la chambre sont harmonieux.	3	x			Impression générale sur l'ensemble de la chambre. Absence d'élément dépareillé ou disgracieux (fils électriques apparents sur les murs, raccord de peinture ou électrique apparent, équipement obsolète, etc.). Prise en compte de l'harmonie des textiles.
69	La température est ajustable été comme hiver par le client	3	o			Ne concerne que la chambre de l'auditeur. Présence d'une climatisation réversible.
70	La chambre bénéficie d'une isolation phonique efficace.	3	x			Absence de bruits provenant des couloirs ou des chambres voisines. Absence de bruits de canalisation.
71	La chambre n'a pas d'odeurs désagréables.	3	x			
72	L'éclairage général de la chambre est satisfaisant.	3	x			
73	La circulation dans la chambre est aisée.	2	x			Circulation facile autour du lit (pas de porte bagage encombrant sur le passage...), accès aisé à la fenêtre, etc.
74	Les revêtements sols, murs et les plafonds de la chambre sont propres et en bon état.	3	x			L'auditeur vérifie également la propreté des plinthes. La propreté des radiateurs est mesurée avec les équipements.
75	Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de la chambre sont propres et en bon état.	3	x			
76	L'occultation est efficace.	3	x			
La literie						Indiquer le n° de la chambre pour chaque commentaire.
77	Le matelas est confortable.	3	x			Le matelas ne forme pas un creux lorsque l'on s'assied. On ne sent pas les ressorts, le matelas n'est pas bruyant.
78	Les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette) sont propres et en bon état.	3	x			Si présence d'un cheveu, point noté Très Insatisfaisant. L'auditeur contrôle également le couvre-lit ou chemin de lit.

79	Le lit est correctement fait.	3	x			Les oreillers sont correctement enveloppés, les lits ne sont pas bordés trop haut, le rebord du drap sur la couverture est suffisant, présence d'une alèse-housse etc. Si présence d'un traversin, le lit présente aussi un oreiller par occupant potentiel.
80	Présence d'oreillers et de couvertures supplémentaires dans la chambre ou sur demande	3	x			
Le mobilier - Les équipements						
81	L'ensemble du mobilier et des équipements de la chambre est propre et en bon état	3	x			Prendre en compte : penderie, bureau, tables de chevet, tables, assises, éléments de décoration...
82	L'ensemble du mobilier de la chambre est fonctionnel et adapté à la clientèle	3	x			table de chevet, un bureau ou une table , une assise par occupant théorique, une armoire ou une penderie avec des cintres de qualité, un porte-bagage, une poubelle ou une corbeille, un miroir en pied, un téléviseur avec écran plat et une télécommande, un téléphone, un réveil ou un service de réveil est à disposition dans la chambre, une couverture et un oreiller supplémentaires sont à disposition dans la chambre (si couette pas besoin d'une couverture supplémentaire) au moins une prise électrique libre est disponible dans la chambre (ni le bloc multiprise ni la prise dans la salle de bains ne sont pris en compte). Pénaliser par élément manquant
83	Le chauffage de la chambre peut être réglée par le client.	2	x			Présence d'un thermostat
84	Un accès Internet gratuit est proposé dans la chambre.	2	x			Envoi et réception de mails, surf sur internet, hors téléchargement et téléphonie. L'accès internet dans la chambre nécessite une identification de l'utilisateur. Noté NM si établissement est situé en zone non couverte en haut débit.
85	Présence d'une penderie avec cintres de qualité adaptée à la capacité d'accueil	3	x			
86	Présence d'un porte-bagage	2	o			
87	La chambre est équipée d'une télévision	2	x			
88	La chambre est bien éclairée	2	x			éclairage direct de la table ou du bureau, un éclairage de chevet, un va-et-vient à la tête de lit est présent, . Pénaliser par élément manquant
89	Si présence d'un mini bar, il est propre, en bon état et correctement garni	2	x			
90	Plateau de courtoisie et/ou bouteille d'eau avec verres	1	x			Ou proposition à l'accueil
L'information à la clientèle dans la chambre						
91	Un livret d'accueil est présent dans la chambre.	2	x			
92	Le livret d'accueil est complet et actualisé.	2	x			Tous les services proposés dans l'hôtel sont annoncés dans le livret d'accueil, ainsi que les horaires. Vigilance sur les services petit déjeuner en chambre et coffre-fort.
93	L'ensemble des documents et supports est soigné.	2	x			L'auditeur vérifie que tous les documents présents en chambre sont propres et en bon état. Absence de ratures, documents cornés, documents punaisés ou scotchés, etc.
94	Un livret d'accueil touristique est présent dans la chambre	2	x			
95	Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en au moins une langue étrangère.	2	x			A minima livret d'accueil, tarifs de la chambre et des services existants, consignes de sécurité.
7 - LA SALLE DE BAINS		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions

La première impression générale						
96	L'aspect général de la salle de bains est accueillant.	3	x			Aménagement permettant une utilisation fonctionnelle des équipements, harmonie des équipements et des coloris, absence d'équipement obsolète, éclairage adapté, etc.
97	La salle de bains n'a pas d'odeurs désagréables.	3	x			
98	La salle de bains est suffisamment éclairée.	3	x			Présence d'un éclairage général et un éclairage au miroir au minimum. Validé si deux points lumineux au miroir apportent une luminosité suffisante pour toute la salle de bain.
99	Les revêtements de la salle de bains sont propres et en bon état.	3	x			Contrôle des sols, des plafonds et des murs.
Les équipements						
100	La salle de bains comporte au minimum : douche ou baignoire, lavabo, miroir, robinet mitigeur, WC.	3	x			La salle de bains et les toilettes ne sont pas nécessairement cloisonnés et peuvent être constitués d'un espace ouvert sur la chambre. Si les toilettes sont séparées, présence d'une poubelle dans les WC.
101	Un meuble de rangement ou un espace dédié permet de déposer le nécessaire de toilettes	2	x			En plexiglas ou en verre. Tolérance pour la douche à l'italienne.
102	L'arrivée de l'eau chaude est rapide, la température est stable et le débit est suffisant.	3	x			La température de d'eau chaude pendant la douche. Le client obtient une température de 38°C en moins de 15 secondes. Contrôle avec un thermomètre.
103	Les équipements sont propres et en bon état	3	x			
104	Présence d'une aération naturelle ou d'une VMC. Le système de ventilation est efficace.	3	x			
105	L'éclairage est suffisant et en bon état	3	x			
106	Les WC sont dotés d'une balayette et de papier hygiénique en quantité suffisante	3	x			Un rouleau supplémentaire est présent.
107	La salle de bains est dotée d'au moins une patère et d'un porte-serviette.	2	x			
108	Présence de produits d'accueil en nombre suffisant	3	x			Un gobelet par occupant théorique, au moins deux produits d'accueil (si distributeur, présence à proximité du lavabo ET de la douche), une prise rasoir, une poubelle, au moins 1 grande et 1 petite serviette à disposition par personne, tapis de bain).
109	Le linge de toilette est propre et en bon état	3	x			
8 - LES CHAMBRES SUPPLEMENTAIRES		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
Chambre contrôlée n°1						
La première impression générale						
110	La décoration et l'ameublement de la chambre sont harmonieux.	3	x			Impression générale sur l'ensemble de la chambre. Absence d'élément dépareillé ou disgracieux (fils électriques apparents sur les murs, raccord de peinture ou électrique apparent, équipement obsolète, etc.). Prise en compte de l'harmonie des textiles.
111	La température est agréable à l'arrivée du client	3	o			Ne concerne que la chambre de l'auditeur. L'auditeur mesure la température avec un thermomètre.
112	La chambre bénéficie d'une isolation phonique efficace.	3	x			Absence de bruits provenant des couloirs ou des chambres voisines. Absence de bruits de canalisation.
113	La chambre n'a pas d'odeurs désagréables.	3	x			
114	L'éclairage général de la chambre est satisfaisant.	3	x			

115	La circulation dans la chambre est aisée.	2	x			Circulation facile autour du lit (pas de porte bagage encombrant sur le passage...), accès aisé à la fenêtre, etc.
116	Les revêtements sols, murs et les plafonds de la chambre sont propres et en bon état.	3	x			L'auditeur vérifie également la propreté des plinthes. La propreté des radiateurs est mesurée avec les équipements.
117	Les portes, les fenêtres, les vitres et les rideaux de la chambre sont propres et en bon état.	3	x			
118	L'occultation est efficace.	3	x			Pas de rai de lumière.
La literie						Indiquer le n° de la chambre pour chaque commentaire.
119	Le matelas est confortable.	3	x			Le matelas ne forme pas un creux lorsque l'on s'assied. On ne sent pas les ressorts, le matelas n'est pas bruyant.
120	Les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette) sont propres et en bon état.	3	x			Si présence d'un cheveu, point noté Très Insatisfaisant. L'auditeur contrôle également le couvre-lit ou chemin de lit.
121	Le lit est correctement fait.	3	x			Les oreillers sont correctement enveloppés, les lits ne sont pas bordés trop haut, le rebord du drap sur la couverture est suffisant, présence d'une alèse-housse etc. Si présence d'un traversin, le lit présente aussi un oreiller par occupant potentiel.
122	Présence d'oreillers et de couvertures supplémentaires dans la chambre ou sur demande	3	x			
Le mobilier - Les équipements						Indiquer le n° de la chambre pour chaque commentaire.
123	L'ensemble du mobilier et des équipements de la chambre est propre et en bon état	3	x			Prendre en compte : penderie, bureau, tables de chevet, tables, assises, éléments de décoration...
124	L'ensemble du mobilier de la chambre est fonctionnel et adapté à la clientèle	3	x			Vérification que le bureau et le porte bagage sont adaptés à la clientèle de l'établissement, etc. L'auditeur vérifie l'ouverture du porte-bagage, la manipulation de la porte coulissante.
125	La température de la chambre peut être réglée par le client.	2	x			Présence d'un thermostat
126	Un accès Internet gratuit est proposé dans la chambre.	2	x			Envoi et réception de mails, surf sur internet, hors téléchargement et téléphonie. L'accès internet dans la chambre nécessite une identification de l'utilisateur. Noté NM si établissement est situé en zone non couverte en haut débit.
127	Présence d'une penderie avec cintres de qualité adaptée à la capacité d'accueil	3	x			
128	Présence d'un porte-bagage	2	o			
129	La chambre est équipée d'une télévision	2	x			
130	La chambre est bien éclairée	2	x			éclairage direct de la table ou du bureau, un éclairage de chevet, un va-et-vient à la tête de lit est présent, . Pénaliser 1 point par élément manquant
131	Si présence d'un mini bar, il est propre, en bon état et correctement garni	2	x			
132	Plateau de courtoisie et/ou bouteille d'eau avec verres	1	x			
L'information à la clientèle dans la chambre						Indiquer le n° de la chambre concernée pour chaque commentaire.
133	Un livret d'accueil est présent dans la chambre.	2	x			
134	Le livret d'accueil est complet et actualisé.	2	x			Tous les services proposés dans l'hôtel sont annoncés dans le livret d'accueil, ainsi que les horaires. Vigilance sur les services petit déjeuner en chambre et coffre-fort.

135	L'ensemble des documents et supports est soigné.	2	x			L'auditeur vérifie que tous les documents présents en chambre sont propres et en bon état. Absence de ratures, documents cornés, documents punaisés ou scotchés, etc.
136	Un livret d'accueil touristique est présent dans la chambre	2	x			
137	Le livret d'accueil et les affichages réglementaires sont traduits en au moins une langue étrangère.	2	x			A minima livret d'accueil, tarifs de la chambre et des services existants, consignes de sécurité.
LA SALLE DE BAINS		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
La première impression générale						Indiquer le n° de la chambre concernée pour chaque commentaire.
138	L'aspect général de la salle de bains est accueillant.	3	x			Aménagement permettant une utilisation fonctionnelle des équipements, harmonie des équipements et des coloris, absence d'équipement obsolète, éclairage adapté, etc.
139	La salle de bains n'a pas d'odeurs désagréables.	3	x			
140	La salle de bains est suffisamment éclairée.	3	x			Présence d'un éclairage général et un éclairage au miroir au minimum. Validé si deux points lumineux au miroir apportent une luminosité suffisante pour toute la salle de bain.
141	Les revêtements de la salle de bains sont propres et en bon état.	3	x			Contrôle des sols, des plafonds et des murs.
Les équipements						Indiquer le n° de la chambre concernée pour chaque commentaire.
142	La salle de bains comporte au minimum : douche ou baignoire, lavabo, miroir, robinet mitigeur, WC.	3	x			La salle de bains et les toilettes ne sont pas nécessairement cloisonnés et peuvent être constitués d'un espace ouvert sur la chambre. Si les toilettes sont séparées, présence d'une poubelle dans les WC.
143	Un meuble de rangement ou un espace dédié permet de déposer le nécessaire de toilettes	2	x			En plexiglas ou en verre. Tolérance pour la douche à l'italienne.
144	L'arrivée de l'eau chaude est rapide, la température est stable et le débit est suffisant.	3	x			La température de d'eau chaude pendant la douche. Le client obtient une température de 38°C en moins de 15 secondes. Contrôle avec un thermomètre.
145	Les équipements sont propres et en bon état	3	x			
146	Présence d'une aération naturelle ou d'une VMC. Le système de ventilation est efficace.	3	x			
147	L'éclairage est suffisant et en bon état	3	x			
148	Les WC sont dotés d'une balayette et de papier hygiénique en quantité suffisante	3	x			Un rouleau supplémentaire est présent.
149	La salle de bains est dotée d'au moins une patère et d'un porte-serviette.	2	x			
150	Présence de produits d'accueil en nombre suffisant	3	x			Un gobelet par occupant théorique, au moins deux produits d'accueil (si distributeur, présence à proximité du lavabo ET de la douche), une prise rasoir, une poubelle fermée, au moins 1 grande et 1 petite serviette à disposition par personne, tapis de bain). Pénaliser 1 point par élément est manquant
151	Le linge de toilette est propre et en bon état	3	x			Exemples : douche à l'italienne, miroir grossissant, chauffe serviette mural, sèche-cheveux, boîte de mouchoirs, bonnet de douche.
9 - LE BAR (si existant).		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
La salle de bar						
152	La décoration et l'ameublement sont harmonieux.	2	x			NM si bar commun avec la réception. Absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble.

153	Les revêtements muraux, les sols et les plafonds du bar sont propres et en bon état	3	x			NM si bar commun avec la réception.
154	Le mobilier du bar est propre et en bon état	3	x			NM si mobilier commun avec la réception.
155	Le comptoir et l'arrière du bar sont propres, en bon état et ordonnés.	3	x			L'auditeur vérifie également que les verres soient bien propres.
L'offre de bar						
156	Il existe une carte de bar.	3	o			Pas de NM possible si présence d'un bar. L'affichage réglementaire des tarifs ne permet pas de valider le critère.
157	La carte de bar est traduite.	2	o			NM si absence de carte.
158	La carte du bar est soignée et attractive.	3	x			NM 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.
159	La carte du bar propose un choix de produits lorrains	3	x			
Le service du client au bar						
160	La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de bar est propre et soignée.	3	x			
161	La vaisselle est propre et en bon état.	3	x			Mesuré au moment de l'apéritif si consommé ou sur observation des tables voisines
162	La vaisselle n'est pas dépareillée	2	x			Mesuré au moment de l'apéritif si consommé ou sur observation des tables voisines
10 - LE PETIT DEJEUNER		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
La salle de petit déjeuner						
163	La décoration et l'ameublement de la salle de petit-déjeuner sont harmonieux.	3	x			Impression générale sur la salle de petit-déjeuner. Homogénéité dans le style de la décoration et de l'ameublement. La température doit être agréable et l'éclairage adapté.
164	Les revêtements muraux, les sols et les plafonds de la salle de petit déjeuner sont propres et en bon état	3	x			
165	Le mobilier de la salle de petit déjeuner est propre et en bon état	3	x			
166	La vaisselle et les couverts du petit déjeuner ne sont pas dépareillés.	3	x			Prise en compte de la vaisselle et des couverts présents sur la table et sur le buffet (si existant).
167	La vaisselle et les couverts du petit déjeuner sont propres et en bon état.	3	x			Prise en compte de la vaisselle et des couverts présents sur la table et sur le buffet (si existant).
Le service du client						
168	L'amplitude du petit déjeuner est d'au moins 3 heures.	3	x			Cela doit être indiqué dans le livret d'accueil.
169	La tenue corporelle et vestimentaire de l'ensemble de l'équipe du petit déjeuner est propre et soignée.	3	x			
170	Le client est spontanément salué par le personnel à son arrivée dans la salle de restaurant..	2	x			
171	Le personnel au petit déjeuner est attentif aux besoins de la clientèle.	2	x			Exemples de besoins observés ou exprimés : Demande du journal du jour, demande d'un rehausseur, demande d'un expresso, etc.
172	Si présence d'un buffet au petit déjeuner, le personnel est attentif au bon réapprovisionnement du buffet.	3	x			Pas de NM possible. L'absence de personnel en salle de petit déjeuner est pénalisée.
173	Le personnel du petit déjeuner est attentif au débarrassage des tables.	3	x			
Les produits du petit déjeuner						

174	Les produits du petit déjeuner sont proposés à bonne température.	3	x			Pas de NM possible. Si buffet, partie réfrigérée en bon état de fonctionnement.
175	A minima, le petit déjeuner est composé d'un choix de boissons chaudes, d'un jus de fruits, de pain, de viennoiseries, de beurre, de confitures.	3	x			Au moins deux viennoiseries si le petit déjeuner est présenté sous forme continentale.
176	Au moins 3 produits viennent compléter l'offre de petit déjeuner.	3	o			Détail des gammes : 2ème jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromages, fruits secs ou compote, produits allégés. Si petit déjeuner continental présence d'une carte visible par le client pour cet item.
177	Au moins 1 produit lorrain sucré et au moins 1 produit lorrain salé sont proposés	1	x			
178	La présentation du petit déjeuner est attractive.	2	x			Pas de NM possible. Mesure du buffet ou du plateau de petit déjeuner continental.
179	Si buffet au petit déjeuner, les différents pôles sont bien différenciés.	2	x			NM si pas de buffet.
9 - LE RESTAURANT (si existant).		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
La salle de restaurant						
180	Présence d'un espace réservé à l'accueil de la clientèle	2	x			
181	La décoration et l'ameublement sont harmonieux.	3	x			NM si bar commun avec la réception. Absence de décoration vieillissante, homogénéité de l'ensemble.
182	Les revêtements muraux, les sols et les plafonds du restaurant sont propres et en bon état	3	x			NM si bar commun avec la réception.
183	Le mobilier du restaurant est propre et en bon état	3	x			NM si mobilier commun avec la réception.
184	Eclairage suffisant, adapté et en bon état	3	x			L'auditeur vérifie également que les verres soient bien propres.
185	La température de la salle et des parties communes est agréable	3	x			
186	Salle et parties communes ordonnées	3	x			
187	Les tables sont débarassées	3	x			
188	Le dressage des tables est conforme	3	x			
189	Absence d'odeurs désagréables	3	x			
190	Linge de table de qualité et adapté au concept	3	x			
191	Linge de table propre et en bon état	3	x			
192	Vaisselle et couverts propres et en bon état	3	x			
193	Vaisselle et couverts non dépareillés et de qualité	3	x			
La carte						
194	Proposition spontanée d'un apéritif	2	o			
195	Proposition d'un apéritif maison, du jour et/ou lorrain	1	o			
196	Proposition d'un menu (traduit en au moins 1 langue étrangère)	2	x			Pas de NM possible si présence d'un bar. L'affichage réglementaire des tarifs ne permet pas de valider le critère.
197	Proposition d'un menu enfant ou de portions enfants	3	x			
198	Proposition d'une carte (traduite en au moins 1 langue étrangère)	2	x			
199	Proposition d'une carte propre et en bon état	3	x			NM 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.
200	Proposition d'une carte claire et attractive	1	o			
201	Description sommaire des plats principaux	1	o			

202	Présence de plats et vins régionaux, d'un menu du terroir, d'une cuisine de qualité (si restaurant spécifique)	1	x			
Le service du client au restaurant						
203	La tenue corporelle et vestimentaire du personnel de restaurant est propre et soignée.	3	x			
Equipements pour les enfants						
204	Rehausseur	3	x			
205	Chaise haute	3	x			
206	Espace jeux, jeux de société ou dessin	2	o			
207	Equipements adaptés, propres et en bon état	3	x			
11 - LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
Le suivi de l'e-réputation						
208	L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site	2	x			NM possible si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit (Tripadvisor, L'internaute, Trivago, Booking, etc.) et l'interroge sur le contenu du dernier commentaire.
209	L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs	2	x			L'auditeur demande à consulter les réponses formulées.
210	La réponse apportée par l'établissement est constructive.	2	x			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.
Le suivi des questionnaires de satisfaction						
211	Le questionnaire de satisfaction est joint avec la note ou il est à disposition dans un lieu de passage de l'établissement.	2	o			Item validé si le questionnaire de satisfaction est validé par un QR code et/ou si questionnaire en ligne et/ou si présence d'un affichage indiquant l'existence du questionnaire de satisfaction. La mise en place du questionnaire au moment du débriefing ne valide pas le critère.
212	Le questionnaire de satisfaction est traduit dans une langue étrangère.	1	o			
213	L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation.	2	o			Pas de NM possible. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction.
Le suivi des réclamations						
214	L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.	3	x			
215	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			
12 - LE DEVELOPPEMENT DURABLE		Points	Statut	Notation	Commentaire	Précisions
216	Au trois mesures de développement durable sont mises en place dans l'établissement.	3	x			Au minimum : emballage, piles, verres... ET communiqué par affichage (carte, circulations...). NM si pas de tri organisé par la commune. Le tri sélectif est effectué par le personnel. Validé si Ecolabellisé

217	L'établissement a prévu de mettre au moins une mesure supplémentaire dans les 3 ans à venir	2	o			Exemples de mesures : détecteurs de mouvements / minuterie / cellule photo électrique, coupe circuit général dans chacune des chambres, contrôle automatique du chauffage/climatisation, isolation performante (mise en place de double vitrage), réducteurs de débit sur les douches/robinets, chasses d'eau à double débit, arroseurs goutte à goutte / arrosage en dehors des heures les plus chaudes, utilisation de piles rechargeables. Les produits d'accueil et de consommation recyclables et/ou réemployables et en format collectif sont privilégiés aux produits jetables et aux doses individuelles. Les formats collectifs des contenants des boissons sont privilégiés aux format individuels (aluminium /plastique). Validé si Ecolabellisé
13 - FAMILLE - CRITERES COMMUNS OBLIGATOIRES		Points	Statut			
218	Mise à disposition gratuite de lit bébé avec matelas et linge de lit adaptés	3	x			
219	Mise à disposition gratuite de chaise haute	3	x			
220	Possibilité de réchauffer la nourriture	1	x			
14 - FAMILLE - POSITIONNEMENT CIBLE FAMILLE		Points	Statut			
CRITERES FAMILLE HOTEL						
221	1 chambre familiale ou chambre communicante pour 10 chambres standard	3	x			
222	Dans la chambre familiale, lit supplémentaire enfant autre que lit d'appoint	2	x			
223	Mise à disposition gratuite d'un "kit bébé"	3	o			chauffe biberon, baignoire, siège de bain,
224	Présence dans la salle de bain de miroir bas ou d'un tabouret pour accéder aux lavabo/sanitaires	2	o			
225	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			
226	Tarifs enfants spécifiques dont tarif petit déjeuner	1	o			
227	Tarifs famille monoparentale	2	o			
228	Petit déjeuner adapté aux enfants : produits, sets de table, couleur, vaisselle etc ...	2	x			
229	Chaise haute ou réhausseur à disposition pour le petit déjeuner	3	x			
230	Affichage extérieur de la politique tarifaire spécifique aux familles	2	o			
231	Affichage des offres familles sur le site internet	2	x			
CRITERES FAMILLE HOTEL ++						
232	Pré-installation du "kit bébé" dans la chambre	1	o			
233	Présence d'une lunette de WC adaptée	1	o			
234	Proposer à l'arrivée 1 panier ou kit de jeu/livres à emmener dans la chambre	1	o			
235	Chambres familiales à l'écart pour que les enfants puissent jouer sans gêner les autres clients	1	o			
236	1 chaîne TV adaptée	1	o			
237	1 cadeau à la fin du séjour à destination de l'enfant	1	o			
238	Accès facilité aux chambres familiales/communicantes	1	o			
239	Chambre adaptée/sécurisée	1	o			
240	Tapis anti-glisse dans la baignoire	1	o			
241	Places familles si parking privé	1	o			

CRITERES RESTAURANT						
242	Menu enfant ou portions adaptées jusqu'à 12 ans	3	x			
243	Chaise haute ou réhausseur à disposition	3	x			
244	Affichage des offres familles/enfants sur le site internet	2	x			
245	Possibilité de réchauffer la nourriture / biberon	2	x			
246	Table à langer / lunette de WC adaptée au niveau des sanitaires	2	o			
CRITERES RESTAURANT ++						
247	Sortie de l'établissement sécurisée	1	o			la sortie est surveillée ou dispose d'une sécurisation (porte ou portillon)
248	Afficher le menu enfant à l'exterieur et à hauteur d'enfant	1	o			
249	En plus d'un menu enfant standard, l'établissement propose un menu "petit gastronome" avec des produits du terroir et/ou 1/2 portions	1	o			
250	1 cadeau à la fin du repas à destination de l'enfant	1	o			
251	Espace de jeux intérieur sécurisé	1	o			
252	Espace de jeux extérieur sécurisé	1	o			
253	Possibilité de servir les enfants en priorité	1	o			
254	Menu ou carte spécifique à destination des enfants	1	o			
255	Produits d'attente à table	1	o			
256	Rangement poussette	1	o			

NOMBRE DE CRITÈRES OBLIGATOIRES :	202
NOMBRE DE POINTS AFFECTÉS :	522
NOMBRE DE CRITÈRES OPTIONNELS :	54
NOMBRE DE POINTS AFFECTÉS :	95