

AUCERT – Auvergne Certification  
27 rue Georges Besse  
63100 CLERMONT-FERRAND

# REFERENTIEL

## "HOTELLERIE-RESTAURATION COMMERCIALE"

Version 9 - 29/04/2010

Date de mise en application : 01/06/2010



### VERIFICATEUR VALIDEUR

Nom : Martial SCHMIT

Fonction : Président du Comité de Certification  
Section Services

Signature :

## **REFERENTIEL HOTELLERIE-RESTAURATION COMMERCIALE**

Définition du champ d'application : hôtellerie et restauration commerciale

### **1. Caractéristiques – valeurs limites**

#### **1.1. Glossaire**

Filière : typologie de clientèle (filière affaire, filière groupe) – Le positionnement du candidat sur une ou plusieurs filières est facultatif.

Auberge de Pays : marque déposée n°97/687546

Point à maîtriser pour les hôtels en création : exigences uniquement lorsqu'il s'agit de la création (construction) d'un établissement. Ces critères ne s'appliquent pas à la création d'un hôtel dans un bâtiment existant.

#### **1.2. Tableaux page 6 à 41 – colonnes 1, 2 et 3.**

### **2. Nature et mode de présentation des informations essentielles portées à la connaissance des utilisateurs ou des consommateurs**

#### **Mode de présentation :**

L'information des consommateurs et ou utilisateurs des services visés par le présent référentiel est assurée par un certificat affiché sur les lieux de l'établissement certifié.

**Nature des informations :**

- identification du référentiel sous la forme « référentiel hôtellerie-restauration commerciale »
- mentions relatives aux caractéristiques certifiées à savoir :

<b>Critères communicants</b>	<b>Nature des informations</b>
<b>Résoudre les problèmes de confort en moins de 30'.</b>	
<b>Valoriser les produits de la région, patrimoine précieux à partager.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ l'espace de promotion, la carte au restaurant et la mise en valeur des produits régionaux... autant d'occasions d'apprécier ce patrimoine !</li> </ul>
<b>Faciliter les séjours grâce à une parfaite connaissance de leur territoire,</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Besoin de louer des raquettes, envie de découvrir une ferme ou de visiter une expo ? Ils ont LA bonne adresse à vous confier.</li> <li>✓ Envie de partir randonner toute la journée ? ils vous proposent un panier pique nique, des guides ou des fiches de randonnée.</li> </ul>
<b>Etre aux petits soins et anticiper les besoins de leurs clients...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vous les avez prévenus que vous arriveriez dans la nuit ? une solution d'accès à votre chambre est prévue.</li> <li>✓ Vous arrivez tardivement en train ou en avion, ils peuvent vous aider à organiser votre transfert.</li> <li>✓ Vous voyagez avec bébé ? Le lit est déjà sur place, un espace change est prévu, de même qu'un chauffe biberon ...</li> <li>✓ Vos enfants vous accompagnent ? Un espace de jeux leur est proposé.</li> <li>✓ Chez eux, on ne s'ennuie jamais : ils proposent des activités, pour vous et vos enfants ...</li> </ul>
<b>Préparer l'avenir en préservant leur environnement.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ils mettent en place des mesures pour préserver l'environnement : tri des déchets, gestion de l'énergie...</li> <li>✓ Ils vous incitent à avoir une attitude respectueuse de l'environnement</li> </ul>

- référence à la certification par AUCERT : nom ; logo ; et adresse de AUCERT
- coordonnées de l'établissement et des gérants auxquels le certificat est attribué
- pour les opérateurs situés en Auvergne, la marque collective « QUALITE AUVERGNE ».

Tout autre document faisant référence à la certification doit obligatoirement porter à la connaissance des consommateurs ou utilisateurs :

- Les coordonnées d'AUCERT et éventuellement la marque collective de certification
- L'identification du référentiel
- Les caractéristiques certifiées essentielles telles que décrites précédemment ou la possibilité de se renseigner sur ces caractéristiques.

### **3. Méthodes d'essais, de test ou d'évaluation :**

**Tableaux page 6 à 45 – colonnes 4, 5 et 6.**

Les méthodes d'évaluation sont :

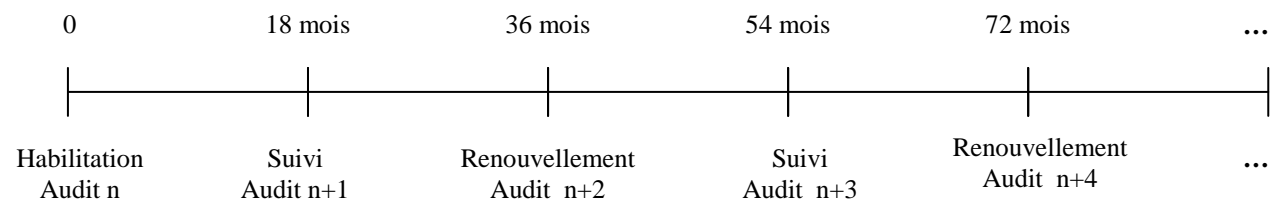
- le contrôle client mystère repas + nuitée + audit approfondi une fois que l'auditeur a révélé son identité,
- les contrôles téléphoniques,
- les demandes de renseignements par écrit,
- l'analyse des réclamations,
- la surveillance continue réalisée par le prestataire de service (formation, information du personnel, instructions pour le personnel...)

### **4. Les modalités des contrôles des organismes certificateurs et des prestataires de services :**

Pour l'organisme certificateur :

- Habilitation (audit n) : un contrôle/audit inopiné qui comprend un dîner, une nuit et un petit déjeuner, puis un audit approfondi une fois que l'auditeur a révélé son identité, incluant la visite de toutes les chambres.
- audit n+1 : 1 audit réalisé 18 mois (+/- 2 mois) après l'habilitation, inopiné se déroulant le midi en client mystère puis comprenant la visite de 2 chambres par tranche de 10 chambres, en début d'après midi,
- audit n+2 : 1 audit de renouvellement réalisé 18 mois (+/- 2 mois) après l'audit n+1 dans les mêmes conditions que l'audit initial,

Schéma récapitulatif :



- 4 appels téléphoniques par an à des périodes différentes dont au moins un en période de fermeture annuelle ou hebdomadaire.
- Une demande de renseignements écrits par an.
- Examen des questionnaires de satisfaction remplis par les clients.

Pour le prestataire :

- autocontrôles visuels par le prestataire,
- rédaction d'instruction,
- sensibilisation du personnel,
- suivi des conseils des attachés au tourisme de leur CCI locale,
- suivi de formation externe (anglais, connaissance patrimoine touristique...).

Les modalités de contrôle :

Une pondération a été déterminée selon les critères mineurs et chacun correspond donc à un nombre de points (Cf. le référentiel). La méthode de contrôle (ci-dessous) déterminera le taux de conformité à respecter.

Il existe dans le référentiel deux types de critère ayant un taux de conformité différent :

- Respect de 100% des critères majeurs et actions correctives à mettre en œuvre si écart constaté.
- Respect de 70% du total des points des critères mineurs.

Les écarts constatés par rapport aux critères mineurs seront repérés et devront être améliorés l'année suivante. De plus, les critères mineurs déjà remplis au cours de l'audit n seront obligatoirement respectés lors de l'audit n+1. Ainsi, le professionnel s'engage dans une démarche de progrès réelle dans la mesure où chaque année doit être meilleure que l'année précédente. L'hôtelier doit se conformer jusqu'à obtention au minimum d'un taux de conformité de 90% au fur à mesure des années.

**Le total de n+1 > total de l'année n (sauf si total année n > 90%)  
Dans cette configuration, les critères respectés en année n sont considérés comme acquis en année n+1.**

**Tous les critères qui ne sont pas désignés comme Mineurs dans le référentiel sont considérés Majeurs !**

**5. Engagements pris par les prestataires concernant les conditions de la réparation de préjudices causés aux utilisateurs et consommateurs :**

Les réclamations écrites ou téléphoniques formulées par l'utilisateur ou consommateur du service sont traitées de la manière suivante :

1. les réclamations reçues à AUCERT :

AUCERT transmet la réclamation au fournisseur et à l'opérateur concerné qui répond à l'auteur de la réclamation et informe AUCERT du traitement de la réclamation.

2. les réclamations reçues par le fournisseur ou l'opérateur

Les réclamations reçues par le fournisseur ou l'opérateur sont conservées par lui. Celui-ci traite la réclamation et tient à disposition des contrôles d'AUCERT les preuves du traitement de la réclamation. La charge du dédommagement repose sur le fournisseur ou l'opérateur du service qui décide de la nature du dédommagement

L'ensemble des réclamations des consommateurs constitue un indicateur de non conformités pris en compte dans le plan de contrôle d'AUCERT.

Le présent référentiel suppose que soit respectée la législation en vigueur dont le contrôle n'est pas du ressort d'Aucert.

**I - RÉSERVATION - ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et identification de la nature des critères	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE À LA RÉSERVATION</b>  1. Tous les hôtels	- Rapidité de la réponse :	3 sonneries (5 maximum)	Briefing de tout le personnel qui a accès au téléphone	Règle de fonctionnement à mettre en place	Téléphoner pour réserver		1
	- Amplitude d'ouverture de l'accueil téléphonique :	- 7 j sur 7. Sol. acceptées : renvoi vers l'hôtel le plus proche ou répondeur ou transfert d'appel, pendant les jours et périodes de fermeture.	Briefing de tout le personnel qui a accès au téléphone	Règle de fonctionnement à mettre en place	Téléphoner pour réserver un jour de fermeture		2
	- Qualité de la réponse :	- Réponse précise aux questions sur : * la réservation, * les informations touristiques, * les prix pratiqués, ... - Amabilité de la réponse (si mise en attente aussi) - Reformulation de la réservation doit être détaillée (nombre de personnes, date, accès...), - Identité du site/ prestation à préciser - Capacité à répondre en anglais, - Salutations au début et à la fin de l'entretien.	Briefing de tout le personnel qui a accès au téléphone	Règle de fonctionnement à mettre en place	Pendant l'entretien téléphonique : interroger sur les possibilités de sites ou activités touristiques		3

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et identification de la nature des critères	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>RÉPONSE ÉCRITE À DES DEMANDES D'INFORMATIONS</b>  Tous les hôtels	- Rapidité de la réponse :	- Réponse dans les 48 h (hors période de fermeture) qui suivent la réception de la demande (fax, courrier, E-mail, tél...), - Présentation du document écrit impeccable sur papier personnalisé	briefing de tout le personnel	règle de fonctionnement à mettre en place	Adresser une demande d'information par tout moyen à disposition et valider la réponse		4

**II - ACCÈS SITE - ENVIRONNEMENT - ASPECT EXTÉRIEUR - PARKING - AFFICHAGE EXTÉRIEUR**

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et identification de la nature des critères	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>SIGNALÉTIQUE</b> Tous les hôtels <b>1 - Présignalisation routière</b> (cf réglementations DDE ou communales)	- Qualité des panneaux :	- État d'entretien impeccable, - Efficacité des messages <b>(MINEUR/ 2 points)</b> , - Présentation esthétique <b>(MINEUR/ 1 point)</b> , - Visualisation du logo identifiant la certification <b>(MINEUR/ 1 point)</b> .	Choix de l'hôtelier	surveillance régulière	contrôle visuel à l'arrivée à l'hôtel		5
	<b>2 - Signalisation de proximité et sur façades</b>	- Qualité des panneaux de proximité : - Qualité de l'enseigne :	- Etat d'entretien impeccable, - Efficacité visuelle de jour et de nuit <b>(MINEUR/ 2 points)</b> .	maîtrisé par l'hôtelier	surveillance régulière	contrôle visuel jour et nuit	
<b>FAÇADES</b> Tous les hôtels <b>1 - Bâtiment</b>	- Etat d'entretien : - Aspect :	- Impeccable - Agréable et fleuri (en saison) ou plantes <b>(MINEUR/ 3 points)</b> .	maîtrisé par l'hôtelier	surveillance régulière	Contrôle visuel (adaptation à la saison)		7
	<b>2 - Dais, stores, enseignes</b>	- Etat d'entretien : - Type (uniquement à partir du 2*) :	- Impeccable, - Publicité uniforme <b>(MINEUR/ 3 points)</b>	Maîtrisé par l'hôtelier	Surveillance régulière	Contrôle visuel	8

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et identification de la nature des critères	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>AFFICHAGE EXTÉRIEUR</b> Tous les hôtels	- Présentation : - Facilité de compréhension :	- Impeccable, - Présentation claire et simple ( <b>MINEUR/ 1 point</b> ),	Maîtrisé par l'hôtelier	surveillance régulière	contrôle visuel		9
	- Affichage des informations utiles au client : * menus * carte restaurant * carte des vins * classement dans les guides gastronomiques avec millésimes exacts.....	- Son existence obligatoire - Sa présentation impeccable - Tout traduit au moins en anglais	Maîtrisé par l'hôtelier	surveillance régulière	contrôle visuel	Menus et cartes	10
<b>ESPACES EXTERIEURS</b> Tous les hôtels	- Si présence d'espaces extérieurs : Jardins ou parc ou terrasse	- Mobilier de repos (chaises, bancs, tables, etc...) propres et en bon état - Eclairage efficace.	équipement	surveillance	contrôle visuel		11
	- Cendrier	- Présence d'un cendrier régulièrement vidé ( <b>MINEUR / 2 points</b> )					12

**III - ACCUEIL - RÉCEPTION - HALL D'ENTRÉE - SANITAIRES COLLECTIFS**

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature des critères	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b> <b>1. Les personnes</b> <b>1.1 Tous les hôtels</b>	- Attitude de la personne qui accueille :	- Souriante et debout.	Formation des équipes et motivation	Réunions internes	consommer une prestation "comme un client" et poser des questions		13
	- Amabilité :	- Bonjour, merci, souhait de bon séjour.					14
	- Capacité à parler anglais :	- Obligatoire pour au moins une personne.					15
	- Recherche de la réservation et enregistrement :	- Rapidité du service.					16
<b>1. Les personnes</b> <b>1.1 Tous les hôtels</b>	- Tenue vestimentaire :	- "Professionnelle", propre, correcte.					17
	- Tenue corporelle :	- Propre et nette.					18
	- Prise en compte des attentes du client :	- Attentive aux questions et aux besoins (ex : accompagner le client vers un lieu proche).					
<b>1. Les personnes</b> <b>1.1 Tous les hôtels</b>	Départ du client :	- Aimable et courtois					18
	- Attitude du personnel	- Salutations et remerciements					
	- Facturation	- Facturation rapide, efficace et conforme aux prestations assortie d'explications <b>(MINEUR/ 3 points)</b>					

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature des critères	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>1. Les personnes</b> <b>1.1</b> Tous les hôtels	- Facturation	- Présentation de la facture sur/ou accompagnée d'un document, carte ou tout autre support promotionnel à emporter, comportant au minimum le nom et les coordonnées de l'établissement ( <b>MINEUR/ 2 points</b> )			Support promotionnel avec la facture		19
<b>1.2</b> Hôtels 4* et 5*	- Accueil :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire visiter la chambre pour permettre au client de choisir,</li> <li>- Prise en charge des bagages</li> <li>- Accompagner le client jusqu'à sa chambre à l'arrivée.</li> </ul>	information du personnel	consignes			20

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature des critères	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
2. Services Tous les hôtels	- Services proposés dans l'hôtel ou par l'hôtel (payants ou non)	- Télécopie ( <b>MINEUR/ 1 point</b> ), - Ramassage du courrier ( <b>MINEUR/ 1 point</b> ), - Pressing extérieur ( <b>MINEUR/ 1 point</b> ), - Dépannage ( <b>MINEUR/ 1 point</b> ): * adaptateurs de prises, * rasoirs jetables, * pharmacie courante, * kit couture, * kit toilette,  - Informations à disposition : * quotidien local et/ou national, * plan de la ville si existant, * horaires de trains, avions, * n° de tél. de taxis (document ou possibilité de les chercher)	mise en place de check liste	surveillance par rapport à la check liste	utilisation d'un service et questions	Eventuellement liste des services proposés	21
	- renseigner et informer de manière complète et concrète sur les principales activités à proximité immédiate	- Présence d'un book rassemblant les différents prestataires et informations utiles : tarifs, location, horaires,... - Possibilité de prêt de guides ou de fiches de randonnées	Création d'un book		Contrôle documentaire	Book Fiche rando	22
	- Mise à disposition par l'hôtelier sur demande	- Jeux de société et/ou lectures et/ou vidéos - Chauffé biberon			Contrôle visuel et documentaire		23

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature des critères	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<i>Services</i> <i>Tous les hôtels (suite)</i>	- Services proposés dans l'hôtel ou par l'hôtel (payants ou non)	- service courrier (possibilité d'envoi de courrier) - possibilité d'organisation par l'hôtelier du transfert du client entre gare/ aéroport et hôtel					24
	- Modes de paiement :	- Au moins deux titres de paiement acceptés - Tickets restaurant ou chèques déjeuner ou chèques vacances ;			Questions et contrôle visuel	affichage des modes de paiement acceptés	25
	- Conversation téléphonique du client avec la réception lorsqu'il occupe sa chambre	- Rapide, courtois et efficace					26
	- Accès aux chambres :	- libre, 24/24 h, dès que le client occupe la chambre. - En cas d'arrivée tardive du client, solution pour accéder à la chambre quelle que soit l'heure Dans le cas d'un système électronique : - Facile d'utilisation, - Compréhensible au moins en anglais.	choix de la méthode (digicode, veilleur, sonnette...)	test lors audit			27
	- prise en compte de problèmes techniques dont la responsabilité incombe à l'exploitant:	- proposer une solution satisfaisant le client dans un délai de 30 min.		sensibilisation au contrôle préalable par l'ensemble du personnel	questions + test éventuel		28

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature des critères	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>3. Les lieux</b> (bar, salon, réception, hall d'entrée). <b>3.1</b> Tous les hôtels	- Présentation des lieux et état général :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propres,</li> <li>- Rangés,</li> <li>- Bien entretenus (murs, sols, plafonds),</li> <li>- Présence d'éléments de décoration reflétant l'appartenance au territoire <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> <li>- Harmonie et convivialité de l'ambiance.</li> </ul>	maîtrise par l'hôtelier et son personnel	motivation des équipes	contrôle visuel		29
	- « Vitrine de la région » : * documentation touristique * et produits locaux ou régionaux ou artisanat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un « espace de présentation » obligatoire par hôtel,</li> <li>- Aménagement sympathique et attrayant.</li> </ul>	créer et mettre à jour vitrine		contrôle visuel		30
Accueil famille Tous les hôtels	- Salons :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existence d'un salon <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> <li>- Existence d'un espace-jeux pour enfants, avec jeux (minimum 2) et la télé en respect de la réglementation en vigueur, et livres pour enfants à disposition <b>(MINEUR / 3 points)</b></li> </ul>	équipement si nécessaire		contrôle visuel		31
<b>ACCUEIL ELECTRONIQUE</b> Hôtels urbains et périurbains, situés près des grands axes de trafic et hôtels sans accueil physique (ne concerne pas les Auberges de Pays) :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès aux chambres :</li> <li>- Mode d'utilisation du système :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 24 h sur 24 h,</li> <li>- Facile d'utilisation,</li> <li>- Compréhensible au moins en anglais.</li> </ul>			Test accès contrôle sur place		32

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature des critères	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>SIGNALÉTIQUE INTÉRIEURE</b>	- Présentation :	- Impeccable, - En anglais ou pictogrammes - Suffisante en nombre, - Efficace.	tester efficacité de se signalétique	contrôle permanent, sensibilisation du personnel	contrôle visuel		33

**IV - ESPACES COMMUNS ET LOCAUX ANNEXES**

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>SANITAIRES COLLECTIFS</b>  1. Tous les hôtels	- Propreté :	- Impeccable.	consignes données au personnel	surveillance régulière	contrôle visuel		34
	- Décoration, ambiance :	- Cohérente avec l'ensemble <b>(MINEUR/ 2 points)</b>					35
	- Éclairage :	- Agréable et suffisant					36
	- Nombre :	Au moins deux dont un pour handicapés (cf. : normes réglementaires liées à la capacité d'accueil).					
	- Nuisances olfactives :	- Présence d'un désodorisant manuel ou automatique (au choix de l'hôtelier) <b>(MINEUR/ 2 points)</b> ,  - Pas de nuisances olfactives permanentes <b>(MINEUR/ 3 points)</b>	37				
- Équipement minimum obligatoire :	- Essuie-mains manuel ou électrique, savon, poubelles fermées (1/WC), patère (1/WC),  - Tablette dans les toilettes pour femmes <b>(MINEUR/ 1 point)</b> .	Equipements	surveillance régulière		38		

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>CIRCULATIONS</b> <b>Couloirs, cages d'escalier, paliers, ascenseurs ...</b>  <b>Tous les hôtels</b>	- État d'entretien et propreté	- Impeccable	consignes données au personnel	surveillance	contrôle visuel		39
	- Décoration	- Agréable et cohérente <b>(MINEUR/ 2 points)</b>					40
	- Eclairage	- Suffisant					41
	- Isolation acoustique	- Efficace et bonne					42
<b>ESPACES DE SERVICES ET LOCAUX ANNEXES</b> <b>Remises, garages, parkings, locaux techniques...</b>  <b>1. Tous les hôtels</b>	- Propreté et état d'entretien :	- Impeccable, - Présence de poubelles visibles.	Equipements	surveillance	contrôle visuel		43
	- Signalétique :	- Claire et visible <b>(MINEUR/ 1 point).</b>					44
	- Éclairage :	- Sécurisant et efficace <b>(MINEUR/ 2 points).</b>					45
	- Accueil enfant	- Coin change pour bébé + matelas et poubelle fermée.					46
	- Locaux destinés à entreposer et nettoyer le matériel spécialisé.	- Equipement en matériel de séchage, nettoyage, réparation, etc... <b>(MINEUR / 1 point)</b>			contrôle visuel		47

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>1. Tous les hôtels (suite)</b>	- Parking et/ou garage privé :	- Clos ou délimité ( <b>MINEUR / 3 points</b> )			contrôle visuel		48

**V - HÉBERGEMENT : CHAMBRES ET SANITAIRES**

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>CHAMBRES</b> <b>SURFACES</b> (ne concerne pas les Auberges de Pays)  <b>1. Hôtels en création</b> <b>et</b> dans l'extension d'un hôtel existant	- Surfaces minimum obligatoires de l'espace « chambre » (sanitaires et dégagements compris) :	Concerne 100 % des chambres créées : - non cl, 1* = 13 m <sup>2</sup> - 2* = 18 m <sup>2</sup> - 3* = 20 m <sup>2</sup> - 4* = 24 m <sup>2</sup> - 5* = 28 m <sup>2</sup>	travaux réalisés par l'opérateur		mesure de la surface et contrôle documentaire	plans de l'hôtel	49
<b>2. Dans un hôtel existant</b>	- Surfaces minimum obligatoires de l'espace « chambre » pour 2 personnes (sanitaires et dégagements compris)	Concerne 100 % des chambres pour 2 personnes : - non cl., 1* = 12 m <sup>2</sup> +/- 10% - 2* = 15 m <sup>2</sup> +/- 10% - 3* = 18 m <sup>2</sup> +/- 10% - 4* = 24 m <sup>2</sup> +/- 10% - 5* = 28 m <sup>2</sup> +/- 10%	travaux réalisés par l'opérateur		mesure de la surface et contrôle documentaire	plans de l'hôtel	50
	- Surfaces minimum obligatoires de l'espace « chambre » pour 1 personne (sanitaires et dégagements compris)	- NC, 1* : 10,5 m <sup>2</sup> - 2* : 10,75 m <sup>2</sup> - 3* : 13,5 m <sup>2</sup> - 4*, 5* : 16 m <sup>2</sup>	travaux réalisés par l'opérateur		mesure de la surface et contrôle documentaire	plans de l'hôtel	51

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>CHAMBRES EQUIPEMENTS</b> 1. Tous les hôtels	- Sanitaires privatifs :	- Existence d'un sanitaire privatif par chambre ou par chambres communicantes (un pour deux chambres maximum)	travaux réalisés par l'opérateur		visite de chaque chambre et contrôle documentaire	plans de l'hôtel	52
	- Équipement de base obligatoire de la chambre :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 placard fermé ou armoire (placards ouverts autorisés si + de 50% de clientèle de passage),</li> <li>- 1 table ou plan de travail avec éclairage,</li> <li>- 2 sièges minimum obligatoires par chambre (1 toléré dans les chambres « single »)</li> <li>- 1 porte-bagages (<b>MINEUR/ 1 point</b>),</li> <li>- par pers.: au moins 3 cintres et 1 à pinces ( homogènes par chambre) (<b>MINEUR/ 3 points</b>)</li> <li>- literie supplémentaire : 1 oreiller par personne et 1 couverture par lit loué (sauf si couette) disponible dans la chambre</li> <li>- prise télé</li> <li>- Prise ADSL ou Wifi dans les chambres (si la fourniture d'accès haut débit le permet) ou possibilité d'accès internet au sein de l'établissement.</li> <li>- Equipement téléphonique avec accès direct,</li> <li>- Indication des n° d'urgence</li> </ul>	établissement d'une check liste à disposition du personnel	pointage de la check liste régulièrement	<ul style="list-style-type: none"> <li>contrôle visuel</li> <li>test avec portable</li> </ul>		53

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>CHAMBRES EQUIPEMENTS</b> 1. Tous les hôtels (suite)	- Équipement de base obligatoire de la chambre (suite) :	- Un rangement de sécurité dans au moins 1/3 des chambres ou coffre général à la réception ( <b>MINEUR/ 3 points</b> ) - Proposer des chambres non-fumeurs (au moins 2 par tranche de 10),	signalétique ou numéro des chambres affectées connues				53
<b>CHAMBRES EQUIPEMENTS</b> 1. Tous les hôtels (suite)	Équipement de base obligatoire de la chambre (suite) :	- Réveil automatique ou service réveil ( <b>MINEUR/ 3 points</b> ), - Miroir en pied (ou dans salle de bains), - Fiche satisfaction/client traduite au moins en anglais - Directory ou fiche d'informations utiles traduite au moins en anglais, avec au minimum : médecin, pharmacie, office de tourisme - Bonne occultation (rideaux ou volets)..	établissement d'une check liste à disposition du personnel	pointage de la check liste régulièrement	contrôle visuel		54
	- Literie :	- Neuve ou en excellent état (propre et surface plane)	renouvellement régulier choix des literies	plan de renouvellement surveillance	contrôle par sondage et essai et contrôle documentaire	factures achat	55
	- État d'entretien, propreté :	- Impeccable – o défaut :	consignes données au personnel de chambre et éventuellement plan de nettoyage		contrôle visuel		56

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>CHAMBRES</b> <b>EQUIPEMENTS</b> <b>1. Tous les hôtels (suite)</b>	- Accueil familles	- 20% minimum des chambres équipées pour au moins 3 personnes. Solutions au choix : *surface suffisante pour lits supplémentaires ou *2 chambres communicantes ou mezzanines... - 25% au moins des chambres équipées pour recevoir 3 personnes minimum. <b>(MINEUR / 1 point)</b> - Lit bébé à disposition gratuitement.	liste des chambres et n° affectés aux chambres équipées pour l'accueil des familles		visite des chambres concernées et contrôle documentaire	liste	57
	- Sécurité :	- Serrures sécurisées aux portes des chambres			Contrôle visuel		58
<b>2. A partir du 2*</b>	- Télévision :	- A disposition sur demande - Fonctionnalité correcte - Ecran plats <b>(MINEUR / 1 point)</b> - programme à disposition <b>(MINEUR/ 1 point)</b>			contrôle fonctionnement contrôle visuel		59
	- Équipement complémentaire :	- Fiche « ne pas déranger » <b>(MINEUR/ 1 point)</b>					60
<b>3. Hôtels 3*, 4* et 5*et chambres en création</b>	- Entrée des chambres :	- Sas d'entrée entre le couloir et les chambres <b>(MINEUR/ 1 point)</b>			contrôle visuel		61

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>4. Hôtels en création, tous niveaux de classement et toutes les literies renouvelées depuis le dépôt de candidature à la certification.</b>	- Literie :	- Grands lits en 160 cm minimum. - Grands lits : longueur 2 m	Décision achat lits 160 lors renouvellement périodique des literies. Périodicité en fonction type matelas et sommier		contrôle visuel et contrôle documentaire	factures	62
<b>5. Hôtels existants, Chambres 1 personne</b>	- Literie	- Largeur du lit 1,20 m ou 1,40 m - Longueur 1,90 m ou 2 m - Tolérance d'une largeur de 1 m dans les établissements NC, 1*.	Maîtrisé par l'hôtelier		contrôle visuel et contrôle documentaire	factures	63
<b>CHAMBRES SERVICES à proposer dans les chambres</b> Tous les hôtels	Présence des informations utiles :	- Liste des services proposés dans l'hôtel ( <b>MINEUR/ 2 points</b> ), - Tarifs : tél., chambres, petit déjeuner, pressing... - Consignes de sécurité.	Etablissement d'une check liste remise au personnel		contrôle des documents présents	Documents présents dans la chambre	64
Chambres 1 personne	Information tarifaire	- Tarifs pour 1 personne uniquement			Visite des chambres et documents présents	Documents présents dans la chambre	65
<b>SANITAIRES</b> <b>1. Tous les hôtels</b>	- Nombre :	- Un sanitaire complet dans chaque chambre ou un complet pour maximum deux chambres communicantes.			contrôle visuel ou contrôle documentaire	Plan hôtel	66

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>SANITAIRES</b> <b>1. Tous les hôtels</b>	- Équipement de base obligatoire :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un lavabo,</li> <li>- Une douche ou une baignoire,</li> <li>- Un WC,</li> <li>- Un rangement ouvert ou fermé suffisamment vaste pour poser confortablement une trousse de toilette ou un vanity ouvert,</li> <li>- Un chauffage de libre utilisation toute l'année dans la salle de bain librement réglé par le client (dans le cas de cabine moulée, le chauffage fixe utilisable en toutes saisons est obligatoire dans la chambre) <b>(MINEUR/ 3 points),</b></li> <li>- Eclairage puissant <b>(MINEUR/ 2 points),</b></li> <li>- Miroir supérieur à 0,40 m<sup>2</sup> situé au-dessus du lavabo <b>(MINEUR/ 3 points),</b></li> <li>- Produits d'accueil minimum : gel douche, savon, shampoing (si emballage individuel, minimum 1 par occupant)</li> <li>- Un verre à dents sous emballage scellé un verre à dents à usage unique biodégradable est accepté)</li> <li>- Une poubelle fermée,</li> <li>- Un tapis de bain par chambre,</li> <li>- Une ventilation efficace</li> </ul>			contrôle visuel, test sur plusieurs chambres		67

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<i>SANTAIRES (suite)</i> <i>Tous les hôtels</i>	- Décoration :	- Des revêtements faciles d'entretien. - Harmonieuse et de bon goût <b>(MINEUR/ 2 points)</b> .					68
	- Linge de toilette : minimum obligatoire par chambre :	- Un drap de bain, - Une serviette éponge. - Si chambre réservée ou louée, 1 drap de bain et 1 serviette par occupant	fiche de contrôle établie par l'hôtelier pour le personnel de chambre		Contrôle visuel chambres		69
	- Fonctionnement des équipements (robinetterie, éclairage, VMC ou aération, chauffage...) :	- Aucun défaut, fonctionnement parfait,	Etablir un planning de révision et de tests	Test fonctionnement	Test fonctionnement Contrôle visuel chambres		70
	- Eau chaude :	- Température bonne, - Arrivée rapide (45 secondes maximum), - Rapidité d'évacuation des eaux usées.	Etablir un planning de révision et de tests	Test fonctionnement	Test fonctionnement		71
<b>2.</b> Pour les hôtels 2*, 3*, 4* et 5*	- Équipements complémentaires liés au classement :	-Boîte de mouchoirs en papier <b>(MINEUR/ 2 points)</b> , - Un sèche-cheveux			Contrôle visuel		72
<b>3.</b> Hôtels à partir du 3* et en création	- WC :	- Indépendant de la salle de bain.			Contrôle visuel et contrôle documentaire	Plans hôtel	73
	- Équipement complémentaire :	- Sac à linge <b>(MINEUR/ 1 point)</b> .					74

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>TOILETTE/WC de la chambre</b> Tous les hôtels	- État d'entretien et propreté : - État de fonctionnement :	- Aucun défaut, irréprochable. Bonne ventilation - Fonctionnement correct de la chasse d'eau.		test fonctionnement	Contrôle visuel test fonctionnement		75
	- Équipement :	- Présence d'un sachet hygiénique ( <b>MINEUR/ 1 point</b> ), - Approvisionnement en papier suffisant.					76

**VI - RESTAURANT****VI-A - SALLES À MANGER**

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>LOCAUX</b> Tous les hôtels	- État d'entretien :	- 0 défaut.			Contrôle visuel		77
	- Propreté :	- 0 défaut.	nettoyage après chaque service	organisation du travail	contrôle visuel		78
	- Qualité du décor :	- Cohérence avec l'ensemble et le bâtiment ( <b>MINEUR/ 3 points</b> ).					79
	- Qualité de l'éclairage :	- Clarté suffisante ( <b>MINEUR/ 1 point</b> ), - Ambiance chaleureuse ( <b>MINEUR/ 1 point</b> ).					80
							81
	- Nuisances : * <b>sonores</b> (bruits de cuisine, discussions entre personnes...), * <b>visuelles</b> (poubelles, linge sale, offices mal rangés...), * <b>olfactives</b> (WC, poubelles, mauvaises odeurs de cuisine...), - Revêtements sols/murs/plafonds	- Absence totale.	aménagement	test depuis la salle consignes au personnel (discussions)	test consommation		82
	- Atmosphère générale	- Faciles d'entretien.					83
	- Douce et reposante, t° : environ 20°C ( <b>MINEUR/ 3 points</b> ).					84	

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>MOBILIER, DECORATION, VAISSELLE, LINGE , ETC.</b> <b>Tous les hôtels-restaurants</b>	- Mobilier :	- Bien entretenu, - Propre.			contrôle visuel test consommation		85
	- Nappage:	- Bon état (sans trous, taches...), - Propreté impeccable, - En harmonie avec la décoration générale <b>(MINEUR/ 1 point).</b>			contrôle visuel test consommation		86
					contrôle visuel		87
	- Serviettes	- Bon état (sans trous, taches...), - Propreté impeccable, - En harmonie avec la décoration générale <b>(MINEUR/ 1 point).</b>			contrôle visuel test consommation		88
					contrôle visuel		
	- Couverts :	- En parfait état, - Propreté impeccable.			contrôle visuel		89
- Ménages (sel – poivre - moutarde, huile et vinaigre) :	- En parfait état et opérationnels, - Propreté impeccable.			contrôle visuel . test consommation		90	
	- Voilages - rideaux	- En bon état, - Propres, sans taches.			contrôle visuel test consommation		91
	- Vitres – fenêtres – glaces - miroirs :	- En bon état, - Propres (sans traces de doigts, etc...).			contrôle visuel test consommation		92

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>MOBILIER, DECORATION, VAISSELLE, LINGE , ETC.</b>  <b>Tous les hôtels-restaurants (suite)</b>	- Verrerie :	- En excellent état (pas ébréchée), - Parfaitement propre.			contrôle visuel test consommation		93
	- Décoration de la table :	- Existe-t-elle ? - Attrayante et cohérente avec l'ensemble.			contrôle visuel. test consommation		94
	- Confort :	- Tables suffisamment larges et stables ( <b>MINEUR/ 1 point</b> ), - Chaises confortables ( <b>MINEUR/ 2 points</b> ),			contrôle visuel et test consommation		95
<b>CUISINES</b>  <b>Tous les hôtels-restaurants</b>	- Règles d'hygiène :	Analyses bactériologiques 1 fois / semestre	Fait réaliser des analyses	Contrat avec laboratoire	Consultation des rapports d'analyses	rapport d'analyses	96

**VI-B - REPAS : DÉJEUNER OU DÎNER**

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>HORAIRES</b> 1. Tous les hôtels-restaurants  2. A partir du 2*	- Horaires minimum à respecter, lorsque le restaurant est ouvert :	- Service 12 h - 14 h pour le déjeuner, - Service 19 h 30 - 21 h 30 pour le dîner <b>(MINEUR/ 3 points)</b>			contrôle des affichages des horaires ou test consommation		97
	En dehors de ces horaires	"En-cas" possibles.					
<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b> Tous les hôtels-restaurants	- Tenue vestimentaire :	- "Professionnelle", - Propreté impeccable. - Propre et soignée.			test consommation et observation sur l'ensemble de la clientèle		98
	- Tenue corporelle :	- Discretion obligatoire, - Amabilité, - Salutation à l'arrivée et au départ, - Accueil spontané et chaleureux, - Souplesse du choix de la table ( sauf si le nombre de réservations ne le permet pas) <b>( MINEUR/ 1 point)</b> , - Vous a-t-on guidé vers votre table ? - Capacité à s'exprimer en anglais, - Le personnel est-il attentif aux besoins du client ?					99

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>LES CARTES</b> Tous les hôtels-restaurants	- Présentation :  Menus <b>et</b> Carte des Vins	- Impeccable, - Présence de plats et/ou produits régionaux, - Bonne mise en valeur des produits locaux ou régionaux, - Traduits en anglais, - Indication des prix et millésimes (vins) <b>( MINEUR/ 1 point),</b> - Présence de vins, apéritifs, eaux... régionaux. - menu enfant complet et original - choix suffisant <b>(MINEUR/ 1 point)</b> - Annonce systématique du plat du jour si existant			contrôle visuel test consommation		100
<b>SERVICE</b> Tous les hôtels-restaurants	- Prise de commande. Concerne le Bar et le Restaurant	- Temps d'attente et temps d'examen de la carte acceptable (maxi. 10 min), - Aide au choix proposée, - Bonne connaissance des plats, - Présence d'un responsable en salle (chef d'entreprise, maître d'hôtel ou responsable salle...) <b>(MINEUR/ 1 point),</b>			test consommation		101
	- Service du vin et des boissons :	- Apéritifs bien présentés, - Présence d'amuse-bouches, - Présentation de la bouteille de vin avant de l'ouvrir, - Bonne température de consommation,			test consommation ou observation des autres tables		102

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>SERVICE (suite)</b>	Service du vin et des boissons (suite) :	- Adaptation des verres à la consommation servie <b>(MINEUR/ 1 point)</b> , - Propreté impeccable des contenants : bouteilles, carafes, ... - Bonne fraîcheur de l'eau servie <b>(MINEUR/ 2 points)</b> , - Respect de la commande (quantité, choix, millésime etc...).			Test consommation Contrôle visuel		102
	- Pain :	- Pain frais.					103
	- Service des plats	- L'attente entre les plats doit être gérée et prend en compte les impératifs du client <b>(MINEUR/ 3 points)</b>					104
	2. Plats froids (salades, terrines,...) :	- rapidité de service des enfants - Fraîcheur des produits, - Utilisation de produits régionaux, - Si buffet froid : * facilité de service, * présentation appétissante, * présence de sauces et condiments, * choix suffisant, - Si service au plat : * présentation appétissante, * quantité suffisante.			test consommation et observation autres tables		105

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<i>SERVICE (suite)</i>	3. Plats chauds	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rapidité de service des enfants</li> <li>- Respect de la commande,</li> <li>- Les assiettes sont-elles chaudes ?</li> <li>- Les couverts sont-ils adaptés au plat ? <b>(MINEUR/ 3 points)</b></li> <li>- La cuisson des viandes rouges est-elle conforme à la commande ?</li> <li>- Quantité suffisante <b>(MINEUR/ 3 points),</b></li> <li>- Qualité des mets bonne,</li> <li>- Assaisonnement correct,</li> <li>- Présentation soignée.</li> </ul>			test consommation et observations autres tables		106
	4. Fromages :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous a-t-on proposé le fromage après le plat chaud ? (selon choix à la carte ou au menu)</li> <li>- Présence de fromages régionaux,</li> <li>- Présentation propre du plateau et des fromages,</li> <li>- Capacité à renseigner sur les variétés de fromages présentées,</li> <li>- Qualité des fromages bonne.</li> </ul>			test consommation		107

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<i>SERVICE (suite)</i>	5. Desserts :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous a-t-on proposé le dessert ?</li> <li>- Choix suffisant (au moins : glaces + 3 desserts) <b>(MINEUR/ 1 point),</b></li> <li>- Originalité du choix <b>(MINEUR/ 2 points),</b></li> <li>- Si buffet : est-il bien présenté ?</li> <li>- Le goût et la saveur sont-ils bons ?</li> <li>- Desserts : fabrication artisanale faits maison ou non (sauf glaces et sorbets) <b>(MINEUR/ 3 points).</b></li> </ul>			test consommation		108
	6. Café :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous a-t-on proposé un café ? <b>(MINEUR/ 3 points)</b></li> <li>- Choix de 2 cafés à la carte (décaféiné non inclus) <b>(MINEUR/ 3 points),</b></li> <li>- Propreté impeccable de la vaisselle,</li> <li>- Chocolat ou autres friandises servi avec le café,</li> <li>- Choix de thés et infusions <b>(MINEUR/ 3 points),</b></li> <li>- Qualité du goût bonne.</li> </ul>			test consommation		109

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<i>SERVICE (suite)</i>	7. Addition restaurant :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de l'addition avec une attente acceptable,</li> <li>- Montant exact,</li> <li>- Présentation correcte et propre,</li> </ul>			test consommation		110
	8. Divers :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le client en demi-pension, peut-il choisir le repas : midi ou soir ?</li> <li>- Si le restaurant est complet, un renvoi vers un établissement de qualité équivalente est-il proposé ? (<b>MINEUR/ 3 points</b>)</li> <li>- Présence d'un questionnaire de satisfaction traduit au moins en anglais,</li> <li>- chaise haute et couverts, verres, serviettes adaptées pour les tout petits (moins de quatre ans)</li> <li>- espace récréatif</li> </ul>	<p>équipement</p> <p>espace reservable, jeux disponibles</p>		<p>question contrôle documentaire</p> <p>contrôle visuel et observations sur autres tables</p>		111
<i>SERVICE ANNEXE</i>	Panier pique-nique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- possibilité sur demande (si commande la veille par la clientèle hébergée)</li> </ul>			Questions ou test		112

**VI- C - PETIT-DEJEUNER**

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>HORAIRES</b> 1. Tous les hôtels	- Horaire de service :	- Au moins jusqu'à 11 heures.	organisation du travail et des salles		contrôle visuel observation clientèle	affichage des horaires	113
	- Ponctualité du service si la commande a été prise la veille :	- Délai d'attente maximum : 10 min.					114
	- Horaires :	- Sur demande du client, prévoir un service minimum, si le client demande à déjeuner tôt (si son départ est programmé avant l'ouverture de l'hôtel). La solution est au choix de l'hôtelier.			question et test		115
<b>ACCUEIL DU PERSONNEL</b> Tous les hôtels	- Tenue vestimentaire :	- "Professionnelle", - Propre et impeccable.	choix de la tenue du personnel sensibilisation du personnel		test consommation		116
	- Tenue corporelle :	- Propre et soignée.					117
	- Attitude.	- Courtoise, souriante, discrète et aimable, - Mot de bienvenue.					118

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>SERVICE (Suite)</b> <i>Tous les hôtels</i>	1. Première formule (formule minimum obligatoire): <b>Petit-déjeuner "Tradition"</b>	- Boisson chaude, - Pain frais et/ou grillé, - Viennoiseries et/ou brioche, - Beurre frais, - Confitures, - Jus de fruits (poudres exclues). - Miel - Servis à volonté - Qualité gustative des boissons et des produits bonne	choix des fournisseurs       - ne pas refuser une demande de supplément		test consommation		119
	2. Au moins 2 propositions supplémentaires obligatoires (en supplément payant ou non à la formule Petit déjeuner « Tradition ») à choisir dans la liste ci-contre, non exhaustive	- Propositions de produits : * Céréales, * Fromages régionaux, * Charcuteries, * Œufs, * Laitages (yaourt, fromages, etc...), * Fruits de saison... proposés en buffet ou à la carte et servis au plateau. - Qualité gustative des boissons et des produits bonne			test consommation ou question et contrôle visuel		120

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>SERVICE (Suite)</b> <i>Tous les hôtels</i>	- Présentation des petits-déjeuners :	- En buffet ou sur plateau, - Quantité suffisante, - Vaisselle propre et en bon état.	sensibilisation du personnel	surveillance régulière	contrôle visuel		121
	- Petit déjeuner servi en salle :	Salle propre et bien rangée Cadre chaleureux et agréable Accueil souriant et aimable Propreté des tables					122
	- Services complémentaires	- Possibilité d'avoir un journal (local et/ou national), - Mot de bienvenue.					123
<b>2. Hôtels 2*, 3*, 4* et 5*</b>		- Service en chambre obligatoire sur demande.			question ou test		124

*VII- Respect de l'environnement*

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°	
Prise en compte de l'environnement	Sensibilisation des clientèles	Information des clients à la politique environnementale de l'établissement (livret d'accueil, affiches, site Internet...)	Création d'un document		Contrôle visuel	Livret d'accueil, affiches, site Internet	125	
	- Economie d'énergie	- Utilisation d'ampoules à économie d'énergie (quand les conditions techniques le permettent)	Information clientèle		Contrôle visuel		126	
	- Tri des déchets	Respect du tri sélectif des déchets : - Tri ménager : ordures, papiers, plastiques, conserves, déchets verts, verre - Déchets dangereux (produits pharmaceutiques, encres, huiles, produits de réfrigération, ...) : tri et mise en déchetterie ( <b>MINEUR / 1 point</b> ) - Piles, ampoules : bacs de tri présents ( <b>MINEUR / 1 point</b> )	Respect du tri de la commune  Tri et mise en déchetterie			Contrôle visuel  Contrôle documentaire du certificat (ou autre document) de la déchetterie	Certificat (ou autre document de la déchetterie)	127
		Existence d'un tri sélectif en chambre au choix de l'hôtelier ( <b>MINEUR / 1 point</b> )	Mise en place de bacs de tri			Contrôle visuel		
					Contrôle visuel		128	

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible et nature du critère	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
Prise en compte de l'environnement	- Produits écologiques	- Utilisation de produits de nettoyage écolabellisés ou méthode mécanique (microfibre, vapeur d'eau), sauf réglementation <b>(MINEUR / 1 point)</b>  - Utilisation de papier recyclé pour au moins une des utilisations suivantes : papier hygiénique, papiers imprimés (documents commerciaux, etc.), papier de bureau <b>(MINEUR / 1 point)</b>			Contrôle visuel		129
	- Lavage du linge	- Gestion raisonnée du linge de toilette : incitation du client, par une information écrite, à ne pas changer de linge de toilette tous les jours.	Lavage en respect de la politique environnementale de l'établissement et information du client	Affichage dans la salle de bain, livret d'accueil, etc.	Contrôle visuel		130
		- Gestion raisonnée du lavage des draps : information du client sur les mesures mises en place par l'hôtelier pour réduire l'impact environnemental (fréquence de lavage)	Lavage en respect de la politique environnementale de l'établissement et information du client	Affichage dans la salle de bain, livret d'accueil, etc.			131
	Réduction des emballages individuels	Produits d'accueil salle de bain (savon, shampoing, ...), sucre et mignardises pour café, confitures : absence d'emballage individuel <b>(MINEUR / 1 point)</b>	Politique environnementale de l'établissement		Contrôle visuel		132

<b>Point à maîtriser</b>	<b>Objet de la maîtrise</b>	<b>Valeur cible et nature du critère</b>	<b>Action de maîtrise par l'opérateur</b>	<b>méthode opérateur</b>	<b>méthode auditeur</b>	<b>documents associés</b>	<b>Point d'audit N°</b>
Prise en compte de l'environnement	Economie d'eau	Utilisation des régulateurs de débits d'eau, mousseurs, robinets thermostatiques, réducteurs de pression... <b>(MINEUR / 1 point)</b>			Contrôle visuel Contrôle documentaire des factures et documentations techniques	factures et documentations techniques	133

## **FILIERE GROUPE**

Ces points sont spécifiques à la filière groupe. Les filières n'ont pas de caractère obligatoire. Pour être certifié selon la filière groupe, l'hôtelier doit respecter 100% des critères ci-dessous.

<b>Point à maîtriser</b>	<b>Objet de la maîtrise</b>	<b>Valeur cible</b>	<b>Action de maîtrise par l'opérateur</b>	<b>méthode opérateur</b>	<b>méthode auditeur</b>	<b>documents associés</b>	<b>Point d'audit N°</b>
<b>ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE À LA RÉSERVATION</b>	- Mesures prises par le restaurateur pour faciliter l'accueil et le service des groupes	- Dans le cadre d'un circuit organisé par le restaurateur, s'informer des menus servis lors d'étapes dans d'autres restaurants,  - Servir les repas en quantité suffisante et rapidement,	Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	Fiche technique "accueil groupe" à réaliser si besoin par l'hôtelier pour le personnel de la réception	test par téléphone à l'hôtel ou contrôle auprès d'un voyageur client dans l'hôtel  Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	Eventuellement réponse écrite de l'hôtel  Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	134
		- Conditions de service des petits-déjeuners identiques à celles utilisées pour la clientèle individuelle,  - Prendre en compte les habitudes alimentaires étrangères si la demande en est formulée.	Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	Fiche technique "accueil groupe" à réaliser si besoin par l'hôtelier pour le personnel de la réception	test par téléphone à l'hôtel ou contrôle auprès d'un voyageur client dans l'hôtel  Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	Eventuellement réponse écrite de l'hôtel  Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	135
<b>ACCUEIL PHYSIQUE Les personnes</b>	- Organisation de l'accueil à l'arrivée et au départ du groupe :  - Accueil chauffeurs ou tourleader :	- Rapidité de la répartition des clients dans les chambres, - Amabilité du personnel,  - Propositions de services spécifiques "chauffeurs".	Méthode préétablie  Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	Consignes données au personnel	Enquêter auprès d'un autocariste qui est déjà venu dans cet hôtel  Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	Questionnaire de satisfaction spécifique « groupes »	136

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b> Les lieux (bar, salon, réception, hall d'entrée).	- Espace :	- Espace (s) réservable (s) aux groupes.			contrôle visuel		137
<b>SANITAIRES COLLECTIFS</b> Pour les créations	- Nombre de sanitaires :	Trois minimum (pour un groupe de 50 personnes, hors urinoirs). Au-delà de 50 personnes, application de la réglementation en vigueur.			contrôle visuel		138
<b>ESPACES DE SERVICES ET LOCAUX ANNEXES</b> Remises, garages, parkings, locaux techniques...	- Garage et/ou parking (si parking ou garage non existant, une solution extérieure à l'établissement est à proposer) :	- Suffisant pour recevoir un ou plusieurs cars.  - Équipés de : * prises électriques, * arrivée d'eau (payant ou non) * poubelles suffisantes.			contrôle visuel		139
<b>CHAMBRES EQUIPEMENTS</b>	- Nombre de chambres :	- Minimum 30.	liste des chambres et n° affectés aux chambres équipées pour l'accueil des groupes		visite des chambres	plans et factures	140
	- Équipement de base :	- Homogénéité d'équipement par tranche de 30 chambres					141
<b>SALLE A MANGER</b>	- Literie	2/3 des chambres équipées de lits jumeaux ou lits à l'italienne.			visite des chambres		141
	- Salles à manger spécifiques à l'accueil de groupes (espace matérialisé)  - Capacité minimum :	- Existence d'une salle indépendante et réservée à l'accueil des groupes.  - 50 personnes.	Aménagement		Contrôle visuel  Contrôle équipement et surface salles	Plans du restaurant	142  143

**FILIERE AFFAIRE**

Ces points sont spécifiques à la filière affaire. Les filières n'ont pas de caractère obligatoire. Pour être certifié selon la filière affaire, le restaurateur doit respecter 100% des critères ci-dessous.

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b> <b>1. Les personnes</b>	- Informations spécifiques à la filière :	- Informations pratiques générales sur la région : adresses, organisation congrès, informations économiques.... - Présence d'un quotidien national.	mise à jour régulière		Ex. : demande d'information complète sur l'organisation dans l'hôtel d'un séminaire résidant	quotidien	144
<b>ACCUEIL PHYSIQUE</b> <b>Services</b>	- Services spécifiques à proposer (payants ou non) dans l'hôtel ou par l'hôtel ::	- Service "message" permanent, - Service "secrétariat", - "Espace communication" à disposition (imprimante, fax, copieur...), - Matériel de papeterie à disposition, - Service bar permanent aux heures d'ouverture ou mini-bar à disposition, - Possibilité de plateaux repas sur demande. - Dépannage repassage	Etablir liste des services Questionnaire de satisfaction spécifique « affaire »	Vérification fonctionnement des services	Questions Questionnaire de satisfaction spécifique « affaire »	Eventuellement liste des services clientèle affaire Questionnaire de satisfaction spécifique « affaire »	145
<b>ESPACES DE SERVICES ET LOCAUX ANNEXES</b> Remises, garages, parkings, locaux techniques...	- Salle de réunion	- mobilier modulable - paper board - matériel de projection (vidéoprojecteur, télévision, lecteur DVD, branchements informatiques et téléphoniques)	Equipement	Vérification fonctionnalité			146

Point à maîtriser	Objet de la maîtrise	Valeur cible	Action de maîtrise par l'opérateur	méthode opérateur	méthode auditeur	documents associés	Point d'audit N°
Remises, garages, parkings, locaux techniques...	- Salle de réunion et ensemble des pièces :	- Accès WIFI ou ADSL	Equipement	Vérification fonctionnalité			147
<b>CHAMBRES EQUIPEMENTS</b>	- Branchements obligatoires dans les chambres :	- Informatique,			visite des chambres		148
	- Plan de travail ou bureau :	- Supérieur à 0,45 m <sup>2</sup> avec éclairage efficace.					149
<b>HORAIRES DU PETIT DEJEUNER</b>	- Horaires de service :	- Démarrage du service petit-déjeuner à 7H au plus tard.			Question ou test		150