

AUCERT – Auvergne Certification

10, avenue Marx Dormoy – B.P. 455
63012 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1

REFERENTIEL

"HOTELLERIE–RESTAURATION COMMERCIALE"

Version 6 – 11/05/2006



VERIFICATEUR VALIDEUR

Nom : Martial SCHMIT

Fonction : Président du Comité de Certification
Section Services

Signature :

Date :

REFERENTIEL HOTELLERIE-RESTAURATION COMMERCIALE

ARTICLE R 115-9

Définition du champ d'application : hôtellerie et restauration commerciale

1. Caractéristiques – valeurs limites

1.1. Glossaire

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

Auberge de Pays : marque déposée n°97/687546

Points à maîtriser pour hôtels créés à partir du 1/1/99 : exigences uniquement pour les créations (constructions) réalisées à partir du 01/01/1999 et pour 100% des chambres – Pour les hôtels créés avant, la valeur cible de cette caractéristique ne s'applique pas – Soit c'est une exigence de la réglementation en vigueur qui s'applique, soit c'est l'exigence décrite pour "tous les hôtels".

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 et publiées au Journal Officiel à savoir :

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

- 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 41 – 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 :

- instruction n° 201S
 - Habilitation puis tous les 3 ans (années n et n+3) : 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.
 - Suivi annuel pour les deux années intermédiaires (années n+1 et n+2) : un contrôle/audit inopiné qui comprend un déjeuner puis un audit approfondi une fois que l'auditeur a révélé son identité.

- 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% des critères mineurs, soit un respect de 76 points pour les Auberges de Pays, hôtels non classés et 1*, et 82 points pour les hôtels à partir du 2*.

Les écarts constatés par rapport aux critères mineurs seront repérés et devront être améliorés l'année suivante. De plus, les critères mineurs déjà remplis en année n seront obligatoirement respectés en année 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.

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°
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE À LA RÉSERVATION 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°
2. Filière "groupes"	- Mesures prises par l'hôtelier pour faciliter l'accueil et le service des groupes	- Dans le cadre d'un circuit organisé par l'hôtelier, s'informer des menus servis lors d'étapes dans d'autres restaurants, - Servir les repas en quantité suffisante et rapidement,		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	Eventuellement réponse écrite de l'hôtel	4
2. Filière "groupes" (suite)	- Mesures prises par l'hôtelier pour faciliter l'accueil et le service des groupes (suite)	- 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.		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	Eventuellement réponse écrite de l'hôtel	5
RÉPONSE ÉCRITE À DES DEMANDES D'INFORMATIONS 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		6

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°
SIGNALÉTIQUE Tous les hôtels 1 - Présignalisation routière (cf réglementations DDE ou communales)	- Qualité des panneaux :	- État d'entretien impeccable, - Efficacité des messages (MINEUR/ 2 points), - Présentation esthétique (MINEUR/ 1 point), - Visualisation du logo identifiant la certification (MINEUR/ 1 point).	Choix de l'hôtelier	surveillance régulière	contrôle visuel à l'arrivée à l'hôtel		7
	- Qualité des panneaux de proximité : - Qualité de l'enseigne :	- Etat d'entretien impeccable, - Efficacité visuelle de jour et de nuit (MINEUR/ 2 points).	maîtrisé par l'hôtelier	surveillance régulière	contrôle visuel jour et nuit		8
FAÇADES Tous les hôtels 1 - Bâtiment	- Etat d'entretien : - Aspect :	- Impeccable - Agréable et fleuri (en saison) ou plantes (MINEUR/ 3 points).	maîtrisé par l'hôtelier	surveillance régulière	Contrôle visuel (adaptation à la saison)		9

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°
2 - Dais, stores, enseignes	- Etat d'entretien : - Type (uniquement à partir du 2*) :	- Impeccable, - Publicité uniforme (MINEUR/ 3 points)	Maîtrisé par l'hôtelier	Surveillance régulière	Contrôle visuel		10
AFFICHAGE EXTÉRIEUR Tous les hôtels	- Présentation : - Facilité de compréhension : - Langue étrangère :	- Impeccable, - Présentation claire et simple (MINEUR/ 1 point), - traduit au moins en anglais.	Maîtrisé par l'hôtelier	surveillance régulière	contrôle visuel		11
	- 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	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°
ACCUEIL PHYSIQUE 1. Les personnes 1.1 Tous les hôtels	- 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
	- 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).						
Départ du client :							
- Attitude du personnel	- Aimable et courtois - Salutations et remerciements						
- Facturation	- Facturation rapide, efficace et conforme aux prestations assortie d'explications (MINEUR/ 3 points)						

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°
		- 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 (MINEUR/ 2 points)			Support promotionnel avec la facture		19
1.2 Hôtels 4* et 4*L	- Accueil :	- Faire visiter la chambre pour permettre au client de choisir, - Prise en charge des bagages - Accompagner le client jusqu'à sa chambre à l'arrivée.	information du personnel	consignes			20
1.3 Filière "affaires"	- 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	21
1.4 Filière "groupes"	- 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, - Efficacité de la facturation. - Propositions de services spécifiques "chauffeurs".	méthode préétablie	consignes données au personnel	enquête auprès d'un autocariste qui a déjà séjourné dans cet hôtel		22
1.5 Filière "loisirs-familles "	- Informations disponibles spécifiques à la filière :	- Adresses et numéros de téléphone des commerces spécialisés les plus proches.			question à l'arrivée et contrôle documentaire	liste fournie au client	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°
2. Services 2.1 Tous les hôtels	- Services proposés dans l'hôtel ou par l'hôtel (payants ou non)	- Télécopie (MINEUR/ 1 point), - Ramassage du courrier (MINEUR/ 1 point), - Pressing extérieur (MINEUR/ 1 point), - Dépannage (MINEUR/ 1 point): * adaptateurs de prises, * rasoirs jetables, * pharmacie courante, * kit couture, * kit toilette, - Informations à disposition : * quotidien local et/ou national, * plan de la ville, * horaires de trains, avions, * n° de tél. de taxis,	mise en place de check liste	surveillance par rapport à la check liste	utilisation d'un service et questions	Eventuellement liste des services proposés	24
	- 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	25
	- Mise à disposition par l'hôtelier sur demande	- Jeux de société et/ou lectures et/ou vidéos - Chauffe biberon - Coordonnées de baby-sitter			Contrôle visuel et documentaire	Liste des coordonnées de baby-sitter	26

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'organisation par l'hôtelier du transfert du client entre gare/ aéroport et hôtel					27
	- Modes de paiement :	- Au moins deux titres de paiement acceptés - Tickets restaurant ou chèques déjeuner ou chèques vacances, etc.			Questions et contrôle visuel	affichage des modes de paiement acceptés	28
	- Conversation téléphonique du client avec la réception lorsqu'il occupe sa chambre	- Rapide, courtois et efficace					29
	- 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	choix de la méthode (digicode, veilleur, sonnette...)	test lors audit			30
	- 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		31

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°
2.2 Filière "affaires"	- Services spécifiques à proposer (payants ou non) dans l'hôtel ou par l'hôtel :	- Service "message" permanent, - Service "secrétariat", - "Espace communication" à disposition (fax, modem, internet...), - 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	établir liste des services	vérification fonctionnement des services	questions	Eventuellement liste des services clientèle affaire	32
2.3 Filières "groupes"	- Services proposés aux personnes âgées :	- Attentions particulières à l'attention des personnes âgées : accompagnement dans les escaliers, etc...					33
3. Les lieux (bar, salon, réception, hall d'entrée). 3.1 Tous les hôtels	- Présentation des lieux et état général :	- Propres, - Rangés, - Bien entretenus (murs, sols, plafonds), - Présence d'éléments de décoration reflétant l'appartenance au territoire (MINEUR/ 3 points) - Harmonie et convivialité de l'ambiance.	maîtrise par l'hôtelier et son personnel	motivation des équipes	contrôle visuel		34
	- « Vitrine de la région » : * documentation touristique * et produits locaux ou régionaux ou artisanat	- Un « espace de présentation » obligatoire par hôtel, - Aménagement sympathique et attrayant.	créer et mettre à jour vitrine		contrôle visuel		35

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°
3.2 Hôtels à partir du 2*, créés après le 1.1.99 (ne concerne pas les Auberges de Pays) :	- Salons :	- Un fumeur (ou coin réservé), - Un non-fumeur (ou coin réservé) (2 X 12 m ² environ)	maîtrisé par l'hôtelier		contrôle visuel		36
3.3 Filière "groupes"	- Espace :	- Espace (s) réservable (s) aux groupes.			contrôle visuel		37
3.4 Filière "loisirs-familles" (ne concerne pas les Auberges de Pays) :	- Salons :	- Un espace-jeux pour enfants séparé, avec 2 jeux et la télé en respect de la réglementation en vigueur, et/ou bibliothèque pour enfants, et/ou autres équipements au choix - Un salon pour adultes avec bibliothèque et télé (la même télé peut être utilisée pour les deux salons).	équipement si nécessaire		contrôle visuel		38
ACCUEIL ELECTRONIQUE Hôtels urbains et périurbains, situés près des grands axes de trafic et hôtels sans accueil physique (ne concerne pas les Auberges de Pays) :	- Accès aux chambres : - Mode d'utilisation du système :	- 24 h sur 24 h, - Facile d'utilisation, - Compréhensible au moins en anglais.			Test accès contrôle sur place		39
SIGNALÉTIQUE INTÉRIEURE	- Présentation :	- Impeccable, - En anglais ou pictogrammes - Suffisante en nombre, - Efficace.	tester efficacité de se signalétique	contrôle permanent, sensibilisation du personnel	contrôle visuel		40

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°
SANITAIRES COLLECTIFS 1. Tous les hôtels	- Propreté :	- Impeccable.	consignes données au personnel	surveillance régulière	contrôle visuel		41
	- Décoration, ambiance :	- Cohérente avec l'ensemble (MINEUR/ 2 points)					42
	- Éclairage :	- Agréable et suffisant					43
	- 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) (MINEUR/ 2 points) , - Pas de nuisances olfactives permanentes (MINEUR/ 3 points)	44				
- Équipement minimum obligatoire :	- Essuie-mains manuel ou électrique, savon, poubelles fermées (1/WC), patère (1/WC), - Tablette dans les toilettes pour femmes (MINEUR/ 1 point).	Equipements	surveillance régulière			45	

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°
2. Filière « groupes » pour les créations après le 1/1/99	- 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		46
CIRCULATIONS Couloirs, cages d'escalier, paliers, ascenseurs ...	- État d'entretien et propreté	- Impeccable	consignes données au personnel	surveillance	contrôle visuel		47
Tous les hôtels	- Décoration	- Agréable et cohérente (MINEUR/ 2 points)					48
	- Eclairage	- Suffisant					49
	- Isolation acoustique	- Efficace et bonne					50
ESPACES DE SERVICES ET LOCAUX ANNEXES Remises, garages, parkings, locaux techniques...	- Propreté et état d'entretien :	- Impeccable, - Présence de poubelles visibles.		surveillance	contrôle visuel		51
1. Tous les hôtels	- Signalétique :	- Claire et visible (MINEUR/ 1 point).					52
	- Éclairage :	- Sécurisant et efficace (MINEUR/ 2 points).					53
	- Accueil enfant	- Coin change pour bébé + matelas et poubelle fermée.	Equipements				54

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°
2. Filière "groupes"	- 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		55
2. Filière "groupes" (suite)	- Jardins ou parc :	- Mobilier de repos (chaises, bancs, tables, etc...), - Eclairage efficace.	équipement	surveillance	contrôle visuel		56
3. Filière "loisirs-familles"	- Locaux destinés à entreposer et nettoyer le matériel spécialisé.	- Equipement en matériel de séchage, nettoyage, réparation, etc...			contrôle visuel		57
4. Filière affaires	- Salle de réunion	- mobilier modulable paper board matériel de projection (rétroprojecteur, télévision, magnétoscope, branchements informatiques et téléphoniques)	équipement	vérification fonctionnalité			58
5. Hôtels créés depuis le 1.1.1999 (ne concerne pas les Auberges de Pays)	- Parkings et/ou garages :	- Clos ou fermé.			contrôle visuel		59

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°
CHAMBRES SURFACES (ne concerne pas les Auberges de Pays) 1. Dans les hôtels créés depuis 1/1/99 et dans l'extension d'un hôtel existant (travaux postérieurs au 1/1/99)	- Surfaces minimum obligatoires de l'espace « chambre » (sanitaires et dégagements compris) :	Concerne 100 % des chambres créées : - non cl, 0*, 1* =13 m ² - 2* =18 m ² - 3* =20 m ² - 4*, 4*L =24 m ²	travaux réalisés par l'opérateur		mesure de la surface et contrôle documentaire	plans de l'hôtel	60
	2. Dans un hôtel existant - Surfaces minimum obligatoires de l'espace « chambre » pour 2 personnes (sanitaires et dégagements compris)	Concerne 100 % des chambres pour 2 personnes : - non cl., 0*, 1* =12 m ² +/- 10% - 2* =15 m ² +/- 10% - 3* =18 m ² +/- 10% - 4*, 4*L =24 m ² +/- 10%	travaux réalisés par l'opérateur		mesure de la surface et contrôle documentaire	plans de l'hôtel	61
	- Surfaces minimum obligatoires de l'espace « chambre » pour 1 personne (sanitaires et dégagements compris)	-NC, 0*,1* : 10,5 m ² -2* : 12 m ² -3* : 14 m ² -4*, 4* luxe : 17 m ²	travaux réalisés par l'opérateur		mesure de la surface et contrôle documentaire	plans de l'hôtel	62

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°
CHAMBRES EQUIPEMENT S 1. Tous les hôtels (suite)	Équipement de base obligatoire de la chambre (suite) :	<ul style="list-style-type: none"> - Réveil automatique ou service réveil (MINEUR/ 3 points), - Miroir en pied (ou dans salle de bains), - Fiche satisfaction/client traduite au moins en anglais, - Fiche d'informations utiles traduite au moins en anglais, - Bonne occultation (rideaux ou volets).. 	établissement d'une check liste à disposition du personnel	pointage de la check liste régulièrement	contrôle visuel		
	- 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	65
	- État d'entretien, propreté :	- Impeccable – o défaut :	consignes données au personnel de chambre et éventuellement plan de nettoyage		contrôle visuel		66
	- Accueil familles :	<ul style="list-style-type: none"> - 20% minimum des chambres équipées pour au moins 3 personnes. - Solutions au choix : <ul style="list-style-type: none"> *surface suffisante pour lits supplémentaires ou *2 chambres communicantes ou mezzanines... - 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	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°
EQUIPEMENTS <i>Tous les hôtels (suite)</i>	- Sécurité :	- Serrures sécurisées aux portes des chambres			Contrôle visuel		68
2. A partir du 2*	- Télévision :	- Fonctionnalité correcte - programme à disposition (MINEUR/ 1 point)			contrôle fonctionnement contrôle visuel		69
	- Équipement complémentaire :	- Fiche « ne pas déranger » (MINEUR/ 1 point)					70
3. Hôtels 3*, 4* et 4*L et chambres, créés depuis le 1/1/99.	- Entrée des chambres :	- Sas d'entrée entre le couloir et les chambres (MINEUR/ 1 point)			contrôle visuel		71
4. Hôtels ou chambres créées depuis le 1/1/99, tous niveaux de classement et toutes les literies renouvelées depuis le dépôt de candidature à la certification.	- 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	72
	5. Hôtels existants, Chambres 1 personne	- 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, 0*, 1*.	Maîtrisé par l'hôtelier		contrôle visuel et contrôle documentaire	factures
6. Chambres filière "affaires"	- Branchements obligatoires dans les chambres :	- Informatique, - Internet (prise téléphone DCT à fréquence vocale)			visite des chambres		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°
6. Chambres filière "affaires" (suite)	- Plan de travail ou bureau :	- Supérieur à 0,45 m ² avec éclairage efficace.					
7. Chambres filière "groupes"	- 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	75
	- Équipement de base :	- Homogénéité d'équipement par tranche de 30 chambres					
	- Literie	2/3 des chambres équipées de lits jumeaux ou lits à l'italienne.			visite des chambres		76
8. Chambres filière "Loisirs-familles" et Auberges de Pays	- Capacité des chambres :	- 25% au moins des chambres équipées pour recevoir 3 personnes minimum. Solutions au choix : * surface suffisante pour lits supplémentaires, ou * chambres communicantes ou * mezzanines.....	liste des chambres et n° affectés aux chambres équipées pour l'accueil des familles		visite des chambres		77
CHAMBRES SERVICES à proposer dans les chambres Tous les hôtels	Présence des informations utiles :	- Liste des services proposés dans l'hôtel (MINEUR/ 2 points), - 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	78
	Chambres 1 personne	Information tarifaire	- Tarifs pour 1 personne uniquement		Visite des chambres et documents présents	Documents présents dans la chambre	79

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°
SANITAIRES 1. Tous les hôtels	- Nombre :	- Un sanitaire complet dans chaque chambre ou un complet pour maximum deux chambres communicantes.			contrôle visuel ou contrôle documentaire	Plan hôtel	80
	- Équipement de base obligatoire :	- Un lavabo, - Une douche ou une baignoire, - Un WC, - Un rangement ouvert ou fermé suffisamment vaste pour poser confortablement une trousse de toilette ou un vanity ouvert, - 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) (MINEUR/ 3 points), - Eclairage puissant (MINEUR/ 2 points), - Miroir supérieur à 0,40 m² situé au-dessus du lavabo (MINEUR/ 3 points), - Produits d'accueil minimum par pers. : gel douche, savonnette, dose shampoing, - Un verre à dent emballé sous plastique scellé, - Une poubelle fermée, - Un tapis de bain par chambre, - Une ventilation efficace			contrôle visuel, test sur plusieurs chambres		81

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 (MINEUR/ 2 points) .					82
	- 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		83
	- Fonctionnement des équipements (robinetterie, éclairage, VMC ou aération, chauffage...) : - Eau chaude :	- Aucun défaut, fonctionnement parfait, - Température bonne, - Arrivée rapide (45 secondes maximum), - Rapidité d'évacuation des eaux usées.	Etablir un planning de révision et de tests Etablir un planning de révision et de tests	Test fonctionnement Test fonctionnement	Test fonctionnement Contrôle visuel chambres Test fonctionnement		84 85
2. Pour les hôtels 2*, 3*, 4* et 4*L	- Équipements complémentaires liés au classement :	- Boîte de mouchoirs en papier (MINEUR/ 2 points) , - Un sèche-cheveux,			Contrôle visuel		86
3. Hôtels à partir du 3* et créés depuis 1.1.99	- WC :	- Indépendant de la salle de bain.			Contrôle visuel et contrôle documentaire	Plans hôtel	87
	- Équipement complémentaire :	- Sac à linge (MINEUR/ 1 point) .					88

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°
TOILETTE/WC de la chambre 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		89
	- Équipement :	- Présence d'un sachet hygiénique (MINEUR/ 1 point), Approvisionnement en papier suffisant.					90

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°
LOCAUX 1. Tous les hôtels	- État d'entretien :	- 0 défaut.			Contrôle visuel		91
	- Propreté :	- 0 défaut.	nettoyage après chaque service	organisation du travail	contrôle visuel		92
	- Qualité du décor :	- Cohérence avec l'ensemble et le bâtiment (MINEUR/ 3 points).					93
	- Qualité de l'éclairage :	- Clarté suffisante (MINEUR/ 1 point), - Ambiance chaleureuse (MINEUR/ 1 point).					94
							95
	- Nuisances : * sonores (bruits de cuisine, discussions entre personnes...), * visuelles (poubelles, linge sale, offices mal rangés...), * olfactives (WC, poubelles, mauvaises odeurs de cuisine...), - Espaces fumeurs et non fumeurs - Revêtements sols/murs/plafonds	- Absence totale. - Proposer le choix - Faciles d'entretien.	aménagement	test depuis la salle consignes au personnel (discussions)	test consommation		96
							97
							98
- Atmosphère générale	- Douce et reposante, t° : environ 20°C (MINEUR/ 3 points).						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°
2. Filière "groupes"	- Salles à manger spécifiques à l'accueil de groupes (espace matérialisé)	- Existence d'une salle indépendante et réservée à l'accueil des groupes.	aménagement		contrôle visuel		100
	- Capacité minimum :	- 50 à 60 personnes.			Contrôle équipement et surface salles	Plans du restaurant	
MOBILIER, DECORATION, VAISSELLE, LINGE , ETC. Tous les hôtels-restaurants	- Mobilier :	- Bien entretenu, - Propre.			contrôle visuel test consommation		101
	- Nappage:	- Bon état (sans trous, taches...), - Propreté impeccable,			contrôle visuel test consommation		102
		- En harmonie avec la décoration générale (MINEUR/ 1 point).			contrôle visuel		103
	- Serviettes	- Bon état (sans trous, taches...), - Propreté impeccable, - En harmonie avec la décoration générale (MINEUR/ 1 point).			contrôle visuel test consommation contrôle visuel		
	- Couverts :	- En parfait état, - Propreté impeccable.			contrôle visuel		104
	- Ménages (sel – poivre - moutarde, huile et vinaigre) :	- En parfait état et opérationnels, - Propreté impeccable.			contrôle visuel . test consommation		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°
	- Voilages - rideaux	- En bon état, - Propres, sans taches.			contrôle visuel test consommation		106
	- Vitres – fenêtres – glaces - miroirs :	- En bon état, - Propres (sans traces de doigts, etc...).			contrôle visuel test consommation		107
MOBILIER, DECORATION, VAISSELLE, LINGE , ETC.	- Verrerie :	- En excellent état (pas ébréchée), - Parfaitement propre.			contrôle visuel test consommation		108
Tous les hôtels- restaurants (suite)	- Décoration de la table :	- Existe-t-elle ? - Attrayante et cohérente avec l'ensemble.			contrôle visuel. test consommation		109
	- Confort :	- Tables suffisamment larges et stables (MINEUR/ 1 point), - Chaises confortables (MINEUR/ 2 points),			contrôle visuel et test consommation		110

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°
HORAIRES 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 (MINEUR/ 3 points)			contrôle des affichages des horaires ou test consommation		111
	En dehors de ces horaires	"En-cas" possibles.					
ACCUEIL PHYSIQUE Tous les hôtels-restaurants	- Tenue vestimentaire :	- "Professionnelle", - Propreté impeccable. - Propre et soignée.			test consommation et observation sur l'ensemble de la clientèle		112
	- 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) (MINEUR/ 1 point) , - Vous a-t-on guidé vers votre table ? - Capacité à s'exprimer en anglais, - Le personnel est-il attentif aux besoins du client ?					113

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°
LES CARTES Tous les hôtels-restaurants	- Présentation : Menus et 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) (MINEUR/ 1 point), - Présence de vins, apéritifs, eaux... régionaux. - menu enfant complet et original - choix suffisant (MINEUR/ 1 point) - Annonce systématique du plat du jour si existant			contrôle visuel test consommation		114
SERVICE 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...) (MINEUR/ 1 point),			test consommation		115
	- 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		116

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°
SERVICE (suite)	Service du vin et des boissons (suite) :	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptation des verres à la consommation servie (MINEUR/ 1 point), - Propreté impeccable des contenants : bouteilles, carafes, ... - Bonne fraîcheur de l'eau servie (MINEUR/ 2 points), - Respect de la commande (quantité, choix, millésime etc...). 			Test consommation Contrôle visuel		
	<ul style="list-style-type: none"> - Pain : - Service des plats 	<ul style="list-style-type: none"> - Pain frais. - L'attente entre les plats doit être gérée et prend en compte les impératifs du client (MINEUR/ 3 points) 					117 118
	2. Plats froids (salades, terrines,...) :	<ul style="list-style-type: none"> - rapidité de service des enfants - Fraîcheur des produits, - Utilisation de produits régionaux, - Si buffet froid : <ul style="list-style-type: none"> * facilité de service, * présentation appétissante, * présence de sauces et condiments, * choix suffisant, - Si service au plat : <ul style="list-style-type: none"> * présentation appétissante, * quantité suffisante. 			test consommation et observation autres tables		119

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"> - rapidité de service des enfants - Respect de la commande, - Les assiettes sont-elles chaudes ? - Les couverts sont-ils adaptés au plat ? (MINEUR/ 3 points) - La cuisson des viandes rouges est-elle conforme à la commande ? - Quantité suffisante (MINEUR/ 3 points), - Qualité des mets bonne, - Assaisonnement correct, - Présentation soignée. 			test consommation et observations autres tables		120
	4. Fromages :	<ul style="list-style-type: none"> - Vous a-t-on proposé le fromage après le plat chaud ? (selon choix à la carte ou au menu) - Présence de fromages régionaux, - Présentation propre du plateau et des fromages, - Capacité à renseigner sur les variétés de fromages présentées, - Qualité des fromages bonne. 			test consommation		121

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"> - Vous a-t-on proposé le dessert ? - Choix suffisant (au moins : glaces + 3 desserts) (MINEUR/ 1 point), - Originalité du choix (MINEUR/ 2 points), - Si buffet : est-il bien présenté ? - Le goût et la saveur sont-ils bons ? - Desserts : fabrication artisanale faits maison ou non (sauf glaces et sorbets) (MINEUR/ 3 points). 			test consommation		122
	6. Café :	<ul style="list-style-type: none"> - Vous a-t-on proposé un café ? (MINEUR/ 3 points) - Choix de 2 cafés à la carte (décaféiné non inclus) (MINEUR/ 3 points), - Propreté impeccable de la vaisselle, - Chocolat servi avec le café, - Choix de thés et infusions (MINEUR/ 3 points), - Qualité du goût bonne. 			test consommation		123

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"> - Présentation de l'addition avec une attente acceptable, - Montant exact, - Présentation correcte et propre, 			test consommation		124
	8. Divers :	<ul style="list-style-type: none"> - Le client en demi-pension, peut-il choisir le repas : midi ou soir ? - Si le restaurant est complet, un renvoi vers un établissement de qualité équivalente est-il proposé ? (MINEUR/ 3 points) - Présence d'un questionnaire de satisfaction traduit au moins en anglais, - Si vous fumez, changement régulier de cendrier. - chaise haute et couverts, verres, serviettes adaptées pour les tout petits (moins de quatre ans) - espace récréatif 	<p>équipement</p> <p>espace reservable, jeux disponibles</p>		<p>question contrôle documentaire</p> <p>contrôle visuel et observations sur autres tables</p>		125
<i>SERVICE ANNEXE</i>	Panier pique-nique	<ul style="list-style-type: none"> - possibilité sur demande 			Questions ou test		126

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°
HORAIRES 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	127
	- Ponctualité du service si la commande a été prise la veille :	- Délai d'attente maximum : 10 min.					128
	- 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		129
2. Filière "affaires"	- Horaires de service :	- Démarrage du service petit-déjeuner à 7H au plus tard.			Question ou test		130
ACCUEIL DU PERSONNEL Tous les hôtels	- Tenue vestimentaire :	- "Professionnelle", - Propre et impeccable.	choix de la tenue du personnel sensibilisation du personnel		test consommation		131
	- Tenue corporelle :	- Propre et soignée.					132
	- Attitude.	- Courtoise, souriante, discrète et aimable, - Mot de bienvenue.					133

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°
SERVICE (Suite) <i>Tous les hôtels</i>	1. Première formule (formule minimum obligatoire): Petit-déjeuner "Tradition"	- Boisson chaude, - Pain frais et/ou grillé, - Viennoiseries et/ou brioche, fabrication locale ou maison, - 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		134
	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		135

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°
SERVICE (Suite) <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		136
	- Petit déjeuner servi en salle :	Salle propre et bien rangée Cadre chaleureux et agréable Accueil souriant et aimable Propreté des tables Y-a-t-il un espace non-fumeur ?					137
	- Services complémentaires	- Possibilité d'avoir un journal (local et/ou national), - Mot de bienvenue.			test consommation		138
2. Hôtels 2*, 3*, 4* et 4*L		- Service en chambre obligatoire sur demande.			question ou test		139

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	- Economie d'énergie	- Utilisation d'ampoules à économie d'énergie (quand les conditions techniques le permettent) - Gestion du lavage du linge	Information clientèle	Affichage dans la salle de bain	Contrôle visuel		140
	- Tri des déchets	- respect du tri sélectif des déchets			Contrôle visuel		141

RESPECT DE LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR

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°	
HOTELS Tous les hôtels	- Règles de sécurité :	Respect de la réglementation en vigueur. Détenir un rapport SDIS datant de moins de trois ans	travaux éventuels réalisés par l'opérateur demande de visite du SDIS auprès de la mairie		demande écrite	consultation des rapports (moins de 3 ans sans travaux ou après travaux récents)	rapport de visite du SDIS	142
CUISINES Tous les hôtels-restaurants	- Règles d'hygiène :	Respect de la réglementation en vigueur, notamment règlement 852/ 2004, Analyses bactériologiques 1 fois / semestre	Travaux éventuels réalisés Fait réaliser des analyses		Contrat avec laboratoire	Consultation des rapports d'analyses	rapport d'analyses	143
ISOLATION PHONIQUE DE L'HOTEL Tous les hôtels		Respect de la NRA (Nouvelle Réglementation Acoustique).	travaux supervisés par l'architecte			allumer téléviseur avec niveau sonore normal et écouter dans les couloirs et les chambres mitoyennes	rapport d'architecte si travaux récents (moins de 5 ans)	144
SALLES DE BAIN ET WC Tous les hôtels	- Installation de ventilation :	VMC pour construction neuve ou aération efficace.				contrôle odeur, humidité et test utilisation douche ou bain	plans si récents	145
SIGNALETIQUE PRESIGNALISATION	- Nombre de panneaux : - Taille des panneaux : - Distance de la commune :	* 4 maximum (non rétro réfléchissant) * 1 m x 1,5 m maximum, * 5 km maximum distance min de la chaussée 5m				visuel et mesure	facture réalisation des panneaux	146

