

Évaluation en vue de l'obtention du label Destination d'Excellence



L'établissement

Désignation	CHAMBRE D'HOTES (DOCID:qt309082)
Adresse	75010 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	x
Filière	Chambre d'hôtes
Partenaire(s)	

L'évaluation

Organisme évaluateur	
Nom de l'auditeur	***
Type d'audit	Adhésion
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	



Date de debriefing

Commentaire sur l'évaluation



Compte-rendu de l'évaluation

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

EVALUATION COMPLETE

PROMOTION ET COMMUNICATION

Le site internet

1 - L'établissement possède un site internet dédié.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Si présence d'un site internet propre et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre, le site internet du Partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

2 - Une réservation par voie numérique est possible.

Oui Non

Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée ou OTA pour hébergement ou place de marché territoriale. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

3 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés, nom de la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

4 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de fautes d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

5 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées : adresse, courriel, numéro de téléphone, le confort des chambres, la table d'hôte (si existante), le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), accueil des personnes en situation de handicap ainsi que les informations sur l'accès à l'établissement.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Pour vérifier la complétude des informations, l'auditeur peut poser une question sur l'acceptation des chèques vacances. Les périodes d'ouverture sont à mentionner si l'établissement n'est pas ouvert 365 jours par an. Si absence de parking privé, le site internet mentionne une solution de stationnement public à proximité. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

6 - Les informations relatives aux modalités de réservation et d'annulation sont facilement accessibles.

Oui Non

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

7 - Le site internet est traduit dans une langue étrangère au moins.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

8 - BONUS - Le site internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

9 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'excellence est présent sur le site internet.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

10 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, la démarche Destination d'excellence est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Destination d'excellence.

Oui Non Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion et Non concerné si absence de site internet. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Présence numérique : visibilité et référencement

11 - La page dédiée à l'établissement sur le réseau social choisi par le professionnel est animée et actualisée.

Oui Non Non concerné

Ex : Facebook, instagram, etc. Contrôle documentaire. Le profil personnel du gérant ne valide pas ce critère. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

12 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le label Destination d'excellence est valorisé sur le réseau social choisi par le professionnel.

Oui Non Non concerné

A minima une publication annuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

13 - Les informations relatives à l'établissement sont disponibles sur au moins un moteur de recherche et sont complètes et actualisées.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Ex : Google, Bing, Pages jaunes, etc. L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. A minima : adresse, courriel, téléphone, jours et horaires d'ouverture, géolocalisation. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

L'outil de communication

14 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, des informations sur l'accès à l'établissement, le confort des chambres, la table d'hôte (si existante), le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés, les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), accueil des personnes en situation de handicap ainsi que les informations sur l'accès à l'établissement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si pas d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de fautes d'orthographe, absence de photocopies, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de séjourner. Tous supports autorisés sauf site internet/réseau social évalués par ailleurs. Ex : applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, carte de visite. L'établissement doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). La présence d'une carte visite permet de valider ce critère. Si carte de visite, point à mesurer. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

15 - L'outil de communication est traduit dans une langue étrangère au moins.

Oui Non Non concerné

Non concerné si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

16 - BONUS - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

17 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'excellence est présent sur un outil de communication.

Oui Non Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS

La demande d'informations

18 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en intégrant une requête spécifique. Exemple : séjour en famille, présence d'un parking, présence d'un animal, etc. Le mail de confirmation de la réservation n'est pas pris en compte pour évaluer ce critère. A minima, la réponse personnalisée reprend le nom du client et comprend les coordonnées de l'établissement. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

19 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

20 - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite est reçue sous 24h.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Délai de 48h basé sur le cachet de la poste. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de ligne

21 - L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

22 - Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le traitement de la demande

23 - Les informations communiquées par l'interlocuteur sont précises et répondent à la demande du client.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Exemples de questions possibles à poser : Emplacement au calme, proximité des sanitaires, présence d'une piscine, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre l'établissement, point pénalisé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure d'enregistrer une réservation et/ou ne propose pas un rappel rapide, point pénalisé. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

24 - Les éléments essentiels du séjour sont bien précisés avec le client.

Oui Non Non concerné

A minima : Nom, nombre de personnes, heure d'arrivée et de départ, tarif, durée de séjour. En cas d'ouverture non continue de la réception en journée, le client est informé spontanément. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

25 - Si ouverture non continue de la réception, le client est spontanément prévenu.

Oui Non Non concerné

Non concerné si accueil 24h/24. Interroger l'exploitant pour connaître ses horaires de réservation. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

26 - L'interlocuteur est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en attente et la reprise de ligne s'accompagnent des formules d'usage.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Utilisation des civilités. L'interlocuteur annonce le nom de l'établissement. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

27 - La reformulation orale doit comporter les éléments essentiels de la réservation.

Oui Non Non concerné

Nom, nombre de personnes, heure d'arrivée, durée de séjour à minima. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

28 - L'interlocuteur propose une confirmation par mail.

Oui Non Non concerné

Par mail ou par un autre moyen de communication. La confirmation est complète. A minima : Nombre de personnes, capacité du locatif, heure d'arrivée, tarif, durée de séjour à minima. Par mail ou tout autre moyen de communication. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

29 - L'accueil téléphonique est assuré en au moins une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Sur déclaratif ou contact pendant la visite mystère. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le répondeur

30 - En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton du message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.

Oui Non Non concerné

Non concerné si accueil 24h/24. Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un numéro de portable, point mesuré. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

31 - Le message du répondeur annonce le nom de l'établissement et informe des horaires d'ouverture.

Oui Non Non concerné

Non concerné si accueil 24h/24. Si renvoi sur un portable et message sur portable, point mesuré. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

32 - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture en au moins une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)

L'accès à l'établissement

33 - Si autorisée, une signalétique d'accès est visible, lisible et uniforme.

Oui Non Non concerné

Non concerné si non autorisée ET si pas de fléchage organisé par la commune.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

34 - L'entrée de l'établissement est clairement identifiable et la signalétique privée (si existante) est propre et en bon état

Oui Non

Pas de Non concerné possible. A partir des indications fournies en amont, l'auditeur note son accès. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

Le parking, la terrasse et les extérieurs privés (si existants)

35 - Les abords privés de la chambre d'hôte sont propres et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Prendre en compte les enseignes et la signalétique privée si existantes. Même sur le domaine public, l'entrée est propre et en bon état. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

36 - La chambre d'hôte dispose d'une solution de stationnement ou informe sur les solutions de stationnement public (gratuit ou payant).

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Pas d'exigence sur le nombre minimum de places. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

37 - Les extérieurs et la terrasse (si existants) de la chambre d'hôte sont propres, en bon état et confortablement aménagés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

L'auditeur contrôle les chemins d'accès, la solution de stationnement, les espaces verts, le mobilier de jardin, la terrasse, l'entrée, la façade, etc. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

38 - Les extérieurs et les abords sont mis en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.

Oui Non

Pas de Non concerné possible sauf si bâtiment classé. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

39 - Les extérieurs privés et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.

Oui Non

Si absence d'extérieurs privés, présence à minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

40 - La plaque Destination d'excellence est apposée à l'entrée de l'établissement.

Oui Non Non concerné

Item noté Non concerné en cas d'audit d'adhésion et/ou appartement. Placée dans un endroit visible. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR - LE DEPART

La prise en charge du client à l'arrivée

41 - L'hôte est présent à l'arrivée du client. Si nécessaire, l'hôte fait preuve de souplesse pour adapter sa disponibilité aux souhaits du client.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

42 - La réservation est trouvée rapidement, puis vérifiée avec le client. Elle est conforme.

Oui Non

Nom, nombre de personnes, catégorie de la chambre, nombre de nuits, etc. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

43 - L'accueil est cordial.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Comportement souriant, salutation spontanée, ton aimable, etc. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

44 - La tenue corporelle et vestimentaire de l'hôte est propre et soignée.

Oui Non

Tolérance dans le cadre d'une activité professionnelle, si mot d'excuse de l'hôte. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

45 - L'hôte donne priorité à l'accueil du client et prend le temps nécessaire pour faire visiter sa demeure.

Oui Non

La visite des lieux ne comprend pas les espaces privés. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

46 - L'hôte accompagne le client jusqu'à sa chambre.

Oui Non

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

47 - L'hôte initie un moment d'échanges et de convivialité avec le client.

Oui Non

Pendant l'accueil ou ultérieurement, vigilance en l'absence de table d'hôte. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

48 - Le propriétaire est sensibilisé à l'accueil et à l'accompagnement de la clientèle en situation de handicap.

Oui Non Non concerné

Pendant l'accueil ou ultérieurement, vigilance en l'absence de table d'hôte. Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

49 - L'hôte présente spontanément les principaux équipements et services.

Oui Non

A minima les horaires du petit déjeuner, les modalités d'accès wifi (si existant), les horaires de la restauration (si existante), les modalités d'entrée tardive (si entrée particulière). Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en charge du client durant le séjour

50 - L'hôte est disponible et en capacité de répondre aux demandes du client durant le séjour.

Oui Non Non concerné

L'auditeur demande un service : appel d'un taxi, programmation d'un réveil, demande d'une adresse, information sur la connexion wifi, présence d'une chaîne TV d'information, présence d'un distributeur de billets, etc. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le départ du client

51 - Le suivi de la satisfaction du client est effectué avant le règlement de la facture.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

52 - La facture du séjour est obtenue rapidement.

Oui Non Non concerné

Présence d'un réceptionniste pour assurer les formalités de départ et attente inférieure à 5 minutes. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

53 - La facture est conforme aux prestations consommées, bien présentée et complète.

Oui Non

A minima prix TTC, TVA, Adresse, SIRET Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

54 - L'accueil, la prise en charge et les formalités de départ peuvent être assurés en au moins une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors du séjour et/ou rapprochement par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

55 - BONUS - L'accueil, la prise en charge et les formalités de départ peuvent être assurés en au moins une deuxième langue étrangère.

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Observation lors de la visite et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère correspondant au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LES ESPACES COMMUNS

Les espaces communs

56 - L'aspect général des espaces communs est accueillant.

Oui Non Non concerné

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, la décoration et l'ameublement des espaces communs sont harmonieux, etc. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

57 - Si existants, les sanitaires communs sont bien équipés.

Oui Non Non concerné

Présence de tous les équipements suivants : miroir, lavabo avec eau chaude et eau froide, robinet mitigeur, papier hygiénique en quantité suffisante, distributeur de savon approvisionné, essuie-mains à usage unique ou sèche main électrique, poubelle, brosse WC, patère. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

58 - Les espaces communs sont propres et en bon état et le mobilier est confortable.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Prendre en compte le mobilier, les équipements, les revêtements et les sanitaires le cas échéant. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

Les équipements complémentaires

59 - Une connexion wifi gratuite est disponible dans les parties communes.

Oui Non Non concerné

Accès wifi gratuit et/ou présence d'un web corner. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

60 - Si existants, les espaces et/ou les équipements à destination des enfants sont propres et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si absence d'équipements et/ou d'aire de jeux pour les enfants. L'auditeur contrôle également la propreté du matériel (si existant). Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

61 - L'affichage concernant la sécurité relative à l'utilisation des équipements de loisirs est visible et en bon état.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence d'équipements et/ou d'aire de jeux pour les enfants. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

62 - Au moins trois équipements pour enfants sont mis à la disposition du client.

Oui Non Non concerné

Exemples d'équipements : présence d'un lit bébé et/ou d'une chaise haute, table à langer, vaisselle adaptée, possibilité de réchauffer la nourriture, kits de bienvenue enfants (coloriage, attention particulière pour les enfants). Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

LA CHAMBRE

La première impression générale

63 - La décoration et l'ameublement sont harmonieux.

Oui Non

Impression générale sur l'ensemble de la chambre. Absence d'éléments dépareillés ou disgracieux (fils électriques apparents sur les murs, raccords de peinture, équipements obsolètes, etc.). Une ambiance et une décoration personnelle sont perceptibles. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

64 - La température est agréable à l'arrivée du client (minimum 19°C en hiver).

Oui Non

Ne concerne que la chambre de l'auditeur. L'auditeur mesure la température avec un thermomètre. Tolérance pour les logements insolites. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

65 - La chambre bénéficie d'une isolation phonique efficace.

Oui Non

Absence de bruits provenant des couloirs ou des chambres voisines. Absence de bruits de canalisation. Tolérance pour les logements insolites. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

66 - L'éclairage général de la chambre est satisfaisant.

Oui Non

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

67 - La chambre est propre et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Vérifier sols, revêtements muraux, portes, fenêtres, vitres, rideaux et plafonds. L'auditeur vérifie également la propreté des plinthes. La propreté des radiateurs est mesurée avec les équipements. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

68 - L'occultation est efficace.

Oui Non

Pas de rai de lumière. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

La literie

69 - Le lit et la literie sont confortables.

Oui Non

Le matelas est de 160x200, il est confortable (pas un creux lorsque l'on s'assied). On ne sent pas les ressorts, le matelas n'est pas bruyant. Les oreillers sont correctement enveloppés, les lits ne sont pas bordés trop haut, le rebord du drap sur la couverture est suffisant, etc. Si présence d'un traversin, le lit présente aussi un oreiller par occupant potentiel. Une couverture et un oreiller supplémentaires sont à disposition dans la chambre. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

70 - Les draps, les taies d'oreiller, la couverture (ou la couette), matelas, sommier, alèse sont propres et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Si présence d'un cheveu, point noté Très Insatisfaisant. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Confort Propreté

Le mobilier

71 - La chambre est bien équipée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Table de chevet, un bureau ou une table, une assise par occupant théorique, une armoire ou une penderie avec des cintres de qualité, un porte-bagage, une poubelle ou une corbeille, un miroir en pied, un téléviseur avec écran plat et une télécommande, un téléphone, un réveil ou un service de réveil est à disposition dans la chambre, au moins une prise électrique libre est disponible dans la chambre (ni le bloc multiprise ni la prise dans la salle de bains ne sont pris en compte). Exemples d'équipements complémentaires présents en chambre : plateau de courtoisie, bouilloire (tasses ou mugs café et thé à minima), nécessaire de correspondance, stylo et bloc notes. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

72 - L'ensemble du mobilier est propre et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Prendre en compte : penderie, bureau, tables de chevet, tables, assises, éléments de décoration, etc. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

Les équipements

73 - La température de la chambre peut être réglée par le client.

Oui Non

Présence d'un thermostat. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

74 - Le système de chauffage ou de climatisation (ou équivalent) est performant.

Oui Non Non concerné

L'auditeur pénalise si présence de bruits intempestifs. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

75 - Un accès Internet gratuit est proposé dans la chambre.

Oui Non

Envoi et réception de mails, surf sur internet, hors téléchargement et téléphonie. L'accès internet dans la chambre nécessite une identification de l'utilisateur. Noté Non concerné si la chambre d'hôte est situé en zone non couverte en haut débit. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

76 - Au moins une prise électrique libre est disponible dans la chambre.

Oui Non Non concerné

Un bloc multiprise ne valide pas le critère. La prise dans la salle de bains ne valide pas ce critère. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

77 - L'hébergement est bien éclairé.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Eclairage direct du bureau ou de la table, un éclairage de chevet, un va-et-vient à la tête de lit est présent. Pénaliser 1 point par élément manquant Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

78 - BONUS - Une bouilloire, du café/thé/infusions et des tasses adaptées au nombre d'occupants sont disponibles et sont propres et en bon état.

Oui Non Non concerné

Bonus - Indiquer Non concerné si réponse négative. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

79 - BONUS - Un cadeau de bienvenue est mis à disposition du client

Oui Non Non concerné

Bonus - Indiquer Non concerné si réponse négative. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

L'information à la clientèle

80 - Les informations essentielles sont portées à la connaissance du client.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Les informations essentielles : le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés, les services et les équipements disponibles (ex: wifi). Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Information Communication

81 - Les informations sont soigneusement présentées et actualisées.

Oui Non Non concerné

Qualité de la présentation (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.), la lisibilité, la visibilité. Non concerné si absence d'affichage. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

82 - Les informations essentielles sont traduites en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non concerné

Support indifférent (carte, affichage...). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, point validé. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

83 - BONUS - Les informations essentielles sont traduites dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non concerné

Bonus - Indiquer Non concerné si réponse négative. Support indifférent (carte, affichage, etc.). Si accueil 24h/24 et accueil dans une langue étrangère, point validé. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Information Communication

LA SALLE DE BAINS

La première impression générale

84 - La salle de bain est propre et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Contrôle des sols, revêtements muraux, portes, fenêtres, vitres, plafonds, mobilier, équipements (WC, lavabo, miroir, douche et/ou baignoire, pare-douche ou rideau textile, bouche d'extraction, etc.). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Propreté

Les équipements

85 - L'arrivée de l'eau chaude est rapide, la température est stable et le débit est suffisant.

Oui Non Non concerné

Le client obtient une température de 38°C en moins de 15 secondes. Contrôle avec un thermomètre. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

86 - L'évacuation des eaux usées est efficace et l'ensemble des équipements de la salle de bains fonctionne bien.

Oui Non

Absence de fuites, bon fonctionnement des équipements électriques (si existants), absence d'ampoules HS. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

87 - Présence d'une aération naturelle ou d'une VMC. Le système de ventilation est efficace.

Oui Non Non concerné

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

88 - La salle de bain est bien équipée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Un gobelet par occupant théorique, au moins deux produits d'accueil (si distributeur, présence à proximité du lavabo ET de la douche), une prise rasoir, une poubelle fermée, au moins 1 grande et 1 petite serviette à disposition par personne, tapis de bain, balayette, papier hygiénique en quantité suffisante, miroir grossissant, chauffe serviette mural, sèche-cheveux, boîte de mouchoirs, bonnet de douche. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

89 - Le linge de toilette est propre et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

RESTAURATION

La table d'hôte

90 - Un service de table d'hôte est disponible.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Si présence d'une table d'hôte, évaluation d'ensemble avec la prestation de petit déjeuner. Restaurant partenaire ou traiteur qui livre noter satisfaisant, restaurant partenaire à proximité noter insatisfaisant. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

91 - Les plats proposés sont variés d'un jour à l'autre.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

92 - Le repas servi comporte au moins une spécialité régionale.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

93 - Le repas servi comporte au moins un plat cuisiné par l'hôte.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

94 - Le repas est au moins composé de trois plats (entrée, plat, fromage ou dessert).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

95 - La présentation de l'entrée est appétissante, les quantités sont bien proportionnées. Elle est à bonne température et savoureuse.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si absence de table d'hôte. Non concerné si pas d'entrée consommée. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

96 - La présentation des plats est appétissante et les plats sont servis à la température adéquate.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si absence de table d'hôte. Non concerné si pas de plat consommé. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

97 - La présentation du plateau et/ou de l'assiette de fromages et/ou du dessert est appétissante, les quantités sont bien proportionnées. Les fromages et/ou les desserts sont à bonne température et savoureux.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si absence de table d'hôte. Non concerné si pas de fromage et/ou consommé.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

98 - La boisson chaude est à bonne température et savoureuse.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Non concerné si absence de table d'hôte. Non concerné si pas de café ou d'infusion consommés.. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

Le service du client

99 - L'hôte échange avec le client au sujet du repas (horaire, contenu, etc.) avant l'heure du service.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

100 - Le service est efficace et attentionné.

Oui Non Non concerné

Non concerné si absence de table d'hôte ou de restaurant de proximité. Evaluation d'ensemble pour la table d'hôte (si existante) et le petit-déjeuner. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

101 - L'hôte partage la table de ses clients. Si l'hôte ne partage pas la table du client, il y a un moment du repas pour l'échange avec le client.

Oui Non Non concerné

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'espace repas

102 - L'aspect général de l'espace repas est accueillant.

Oui Non Non concerné

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté Non Concerné. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

103 - La décoration et l'ameublement de l'espace repas sont harmonieux.

Oui Non Non concerné

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté Non Concerné. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

104 - L'espace de restauration est propre et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Si l'espace de restauration est intégré aux espaces communs et/ou salon évalués préalablement, critère noté Non Concerné. Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, absence de désordre, etc. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Confort Propreté

105 - La vaisselle et les couverts sont propres et en bon état.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Prise en compte de la vaisselle et des couverts présents sur la table et sur le buffet (si existant). Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Propreté

Le petit déjeuner

106 - Sur demande, l'hôte adapte l'horaire du service du petit déjeuner.

Oui Non Non concerné

Tolérance si le petit déjeuner est plus sommaire. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

107 - Le petit déjeuner est composé d'un choix de boissons chaudes, d'un jus de fruits, de pain, de beurre, de confitures.

Oui Non Non concerné

Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

108 - L'offre de petit déjeuner comporte au moins deux produits complémentaires.

Oui Non Non concerné

Exemples de produits complémentaires : fruits, yaourt, fromage, charcuterie, second jus de fruits, viennoiseries, fruits sec, miel, céréales etc. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

L'ECOUTE CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

109 - L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites.

Oui Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit : Tripadvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites de réseaux professionnels, etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

110 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis négatifs de consommateurs.

Oui Non Non concerné

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

111 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Oui Non Non concerné

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le suivi de la satisfaction

112 - Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.

Oui Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client de l'application de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pouces levés » sans réponse circonstanciée, ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

113 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.

Oui Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant, etc.) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (TA, Facebook) sur le site internet du professionnel, sans préciser qu'il s'agit d'un outil de recueil de la satisfaction ou d'avis ne permet pas de valider le critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

114 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client de l'application de gestion des labels valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

115 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non concerné

Bonus - Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le suivi des réclamations

116 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La mise en œuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

117 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.

Oui Non Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par le professionnel. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

118 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non concerné possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non concerné possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

119 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

Oui Non Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non concerné en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

IDENTITE CREOLE

Identité créole

120 - Le nom de la structure est présenté de façon lisible/visible sur la façade et/ou à l'entrée.

Oui Non Non concerné

Le nom de la structure doit ressortir de façon lisible. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

121 - La façade de la structure présente un caractère local.

Oui Non Non concerné

Que ce soit par les matériaux utilisés, ou des plantes qui poussent sur/ou devant la façade. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

122 - Utilisation de matériaux locaux pour la toiture.

Oui Non Non concerné

La toiture est recouverte de matériaux traditionnels. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

123 - La végétalisation est harmonieuse.

Oui Non Non concerné

Les plantes sont naturelles et locales. Elles contribuent à créer l'ambiance. Elles sont entretenues. Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

124 - L'hôte connaît bien les spécificités de l'île.

Oui Non Non concerné

Les propriétaires s'efforcent de faire découvrir la culture réunionnaise par le biais de récits, d'anecdotes ou d'histoires vécues. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

125 - La cuisine locale est présentée.

Oui Non Non concerné

Les propriétaires font découvrir la tradition gastronomique de l'île. Non Rattrapable. Sur déclaratif. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

126 - Infusion à base de plantes médicinales fraîches et locales disponible.

Oui Non Non concerné

Il sera proposé aux clients après le diner, une infusion à base de plantes locale (ayapana, verveine citronnelle, citronnelle, etc.). Le propriétaire doit pouvoir renseigner le client. Non Rattrapable. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

ACCESSIBILITE

Accessibilité

127 - L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Oui Non Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

128 - BONUS - L'établissement est labellisé Tourisme & Handicap pour au moins deux handicaps.

Oui Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap.

129 - BONUS - Le professionnel a réalisé une auto-évaluation Tourisme & Handicap.

Oui Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

130 - BONUS - Le professionnel s'engage, dans les 3 ans, à se faire labelliser Tourisme & Handicap ou à s'engager dans une autre démarche accessibilité.

Oui Non concerné

Critère validé si labellisé Tourisme & Handicap. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

131 - L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).

Oui Non

Rattrapable. Coef 9.

132 - Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à disposition de sa clientèle.

Oui Non Non concerné

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20aide%20registre%20public%20accessibilit%C3%A9.pdf>. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

133 - Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.

Oui Non

<https://acceslibre.beta.gouv.fr/>. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

134 - BONUS - Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA.

Oui Non concerné

Critères et tests - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (numerique.gouv.fr). Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3.

LA VALORISATION DE LA REGION

La valorisation de la région

135 - L'établissement a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

Oui Non Non concerné

Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, présentoir, tablette, borne interactive), carte de la région affichée dans l'établissement, rappel de la région dans la décoration (photos, objets), présence d'ouvrages sur la région, etc. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

136 - Le personnel peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui Non Non concerné

L'auditeur questionne l'hôte sur un lieu de visite emblématique du territoire, un point de vente d'un produit local ou un restaurant proposant des spécialités régionales, etc. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

137 - L'hôte peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

Oui Non Non concerné

L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

138 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

Oui Non Non concerné

Présence d'un document sur l'établissement. Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

139 - L'hôte a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, taxis, activités, etc.

Oui Non Non concerné

Présence d'un document sur l'établissement rassemblant les coordonnées des partenaires. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

140 - Présence d'une documentation touristique en langue étrangère.

Oui Non Non concerné

Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

141 - BONUS - Présence d'une documentation touristique dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Développement Durable

ACCÈS ET MOBILITÉ

Réduire l'impact des déplacements

142 - Avant le séjour, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour rejoindre la destination touristique, puis l'hébergement ou le lieu de visite.

Oui Non Non concerné

Exemples d'informations : page « éco-mobilité ou venir sans ma voiture » sur le site Internet avec détails des options de transport en commun, navette, accueil vélo... Exemple d'encouragement : un tarif préférentiel est proposé pour les clients séjournant sans véhicule personnel. Des informations précises peuvent être indiquées sur les itinéraires à vélo pour rejoindre l'établissement depuis les principales villes / régions d'origine des clients. Limiter la place de la voiture au sein de l'établissement, c'est améliorer le silence, la sécurité et l'environnement au sein de celui-ci et donc son confort et son attractivité. Contrôle par l'auditeur (site internet ou confirmation de réservation). Coef 1.

143 - Au cours du séjour, l'établissement informe ses clients et/ou les encourage à adopter les moyens alternatifs à la voiture pour se déplacer localement (moyens existants au sein de l'établissement ou à proximité, le professionnel propose une offre alternative à la voiture individuelle).

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Exemple : mise en relation des clients grâce à un tableau d'offres de covoiturage, informations sur la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 1.

144 - L'établissement communique à sa clientèle toutes les informations pertinentes relatives à la recharge d'un véhicule électrique (sur le site internet et sur place).

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : De nombreux sites internet répertorient les points de recharges <https://www.izivia.com/carte-borne-recharge-izivia> <https://fr.chargemap.com/map>. Contrôle par l'auditeur du site internet ou de la confirmation de la réservation. Coef 3.

145 - L'établissement propose aux clients des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trotinettes, locations proposées par l'établissement ou un prestataire).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Location de vélos ou autres équipements de mobilité durable : si mise à disposition dans le cadre d'un partenariat, l'établissement doit être partenaire « actif » en facilitant l'accès de la clientèle à ces modes de mobilité : mise à disposition sur place, réservation, les services tels que livraison, SAV, assistance continuant à être assurés par le prestataire. Pour abri vélo : aides fond tourisme durable sous conditions pour l'acquisition d'un abri vélo à production photovoltaïque. Contrôle par l'auditeur sur site internet ou autre justificatif 3 actions = Très satisfaisant / 2 actions = Satisfaisant / 1 action = insatisfaisant Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 3 actions. Coef 3.

COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

Communication numérique : Optimiser les usages et les supports

146 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur) ou flexibles (tablette / PC) afin d'éviter les achats inutiles.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. La priorité est donc de limiter le nombre d'appareils. Contrôle par l'auditeur sur site ou autre élément de preuve Coef 1.

147 - L'établissement veille à prolonger le plus possible la durée de vie des appareils et à ne pas les remplacer trop vite par des neufs, ou achète du matériel reconditionné.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Ex: absence de contrat de renouvellement automatique, liste de réparateurs préparée par le partenaire. Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. Attestation du candidat. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

148 - Pour les usages internes, la connexion Internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi ou du réseau mobile plus énergivore.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle par l'auditeur sur site / attestation si contrôle à distance. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

149 - BONUS - Pour les équipements informatiques ou numériques, l'établissement privilégie les matériels porteurs d'un éco-label : Ecolabel Européen, TCO, EPEAT, etc.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Principaux labels : TCO (écrans, ordinateurs, serveurs, tablettes, etc.), cette certification comporte des critères environnementaux tels que l'approvisionnement responsable en minéraux et sociaux tels que le respect des conventions internationales du travail. Le label EnergyStar n'entre pas dans la liste des écolabels reconnus dans ce critère. Mode d'évaluation : Factures, pièces justificatives, photos. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

150 - Le site internet de l'établissement obéit aux principes de sobriété numérique par des visuels optimisés : poids des photos réduit, vidéos courtes, fichiers compressés, etc.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'impact carbone du numérique est en majorité dû aux échanges et stockages de données mobiles, et parmi celles-ci 60% sont des vidéos en ligne, qui génèrent 305 millions de tonnes de CO2/an soit l'équivalent des émissions carbone de l'Espagne (données 2019). Attestation du prestataire du site internet. 1 point par action. Coef 1.

151 - L'établissement privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés (plaquettes, cartes/ menus et tout autre document jetable remis au client).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'utilisation de supports d'informations numériques permet de considérablement réduire les impressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et par conséquent les déchets. Un QR code dynamique par exemple se met à jour automatiquement à chaque changement, sans avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni pour le QR Code. Contrôle de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

Documents imprimés

152 - L'impression de documents promotionnels est limitée et réservée aux informations amenées à avoir une durée de vie longue et à être manipulés par un grand nombre de personnes.

Oui Non Non concerné

Exemple : une seule édition par an. Bon à savoir : Le format numérique sera préféré pour les informations à durée de vie courte ou vers une cible restreinte. Attestation du dirigeant. Coef 1.

153 - Pour ses imprimantes, l'établissement a un contrat de collecte et de remplissage des cartouches et / ou utilise des imprimantes « jet d'encre » à réservoir remplissable.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Une cartouche d'encre rechargeable est réutilisable autant de fois que possible, elle est moins chère que la cartouche d'encre de base sans pour autant être moins efficace. Faire recharger ses toners et cartouches d'encre diminue de 60 % votre impact carbone. Pour le cas où le professionnel remplit lui-même ses cartouches dans un bar à

encre, le critère est validé. Les imprimantes à réservoirs d'encre rechargeables génèrent 10 fois moins de volume de déchets que les autres types d'imprimantes, tout en réduisant les coûts d'impression. Même si les cartouches sont réutilisables et remplissables, plus de la moitié sont encore jetées, alors qu'elles peuvent être réutilisées jusqu'à 5 fois. Mode d'évaluation : Factures, copie du contrat. Coef 1.

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

154 - BONUS - Les bons CAF (pour activités hébergement uniquement) et/ou les chèques-vacances sont acceptés.

Oui Non concerné

Bon à savoir : En vigueur depuis 1999, ce dispositif, appelé AVF ou VACAF prend partiellement en charge les frais d'un séjour de vacances en famille pendant les périodes de vacances scolaires (camping, mobil home, location, etc.) et permet donc aux foyers modestes de partir en vacances. Contrôle par l'auditeur sur site ou justificatif. Coef 1.

SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Maîtriser les gaspillages

155 - La température est régulée : le chauffage n'excède jamais 21°C dans les espaces communs.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : La baisse d'1° du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La température recommandée par l'ADEME est de 19°. Il est recommandé de mettre en place un affichage de sensibilisation dans les espaces privatifs à destination de la clientèle. Attestation du dirigeant. Coef 3.

156 - Les espaces communs et les chambres sont équipés de dispositifs de régulation permettant de régler de façon individuelle la température de chauffage.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Les dispositifs de régulation du chauffage contribuent au confort du client en plus de réduire la facture énergétique. La baisse d'1° du thermostat permet 7% d'économies d'énergie. La régulation peut être faite par plusieurs types d'équipements : gestion technique de bâtiment (commande centralisée permettant 20 à 40% d'économies), robinets thermostatiques, thermostat d'ambiance, programmeur, horloge, détecteur de présence et d'ouverture de la fenêtre. Exemple de consigne de chauffage à recommander : min 16° max 22°C écart entre la température intérieure et extérieure <7°C. Pour gérer le chauffage dans les espaces inoccupés : système d'arrêt automatique de l'équipement de chauffage en cas d'ouverture des fenêtres (capteurs sur les fenêtres) ou de départ du client (carte coupe circuit couplée). Dans les chambres ceci permet jusqu'à 30% d'économies d'énergie. Les principaux équipements de régulation peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo du dispositif. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

157 - La climatisation est réglée selon les recommandations du décret 2022-1295 et/ou l'établissement propose des dispositifs de substitution permettant de limiter le recours à la climatisation et/ou l'établissement sensibilise le client sur l'impact de l'utilisation de la climatisation sur l'énergie et l'environnement.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé par décret de ne pas mettre en fonction la climatisation des locaux si la température intérieure est inférieure à 26°C. La consommation d'un ventilateur est 20 fois inférieure à celle d'un climatiseur. La consommation d'un système de climatisation est directement lié à la température de consigne. En passant la consigne (température d'ambiance souhaitée) de 25° à 26° on réduit de 5 à 10% la consommation de l'équipement. La consommation d'énergie n'est pas le seul impact des appareils de climatisation, ceux-ci fonctionnent à l'aide d'un gaz réfrigérant (HFC, HCFC...) qui a un pouvoir de contribution au réchauffement climatique 1000 à 3000 fois supérieur au CO2. De plus ce sont des équipements nécessitant un entretien régulier et des coûts de maintenance importants. Attestation du dirigeant. Coef 3.

158 - Si existante, la piscine est naturelle ou n'est pas chauffée au-delà de 28°C et elle est couverte en cas de non utilisation.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Il existe de nombreux moyens durables de chauffer une piscine : chauffe-eau solaire, géothermie, pompe à chaleur, capteurs solaires, bûche à bulles, échangeur thermique. Pour une piscine naturelle, au-delà de 25°C, il existe un risque de faire mourir certaines espèces et de déséquilibrer l'écosystème de la piscine. Informations : Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Attestation du dirigeant ou photo. Coef 3.

159 - Des équipements ont été prévus pour améliorer le confort d'été : protections solaires extérieures des parois vitrées (corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, etc.), végétalisation des toits-terrasses ou tout équipement ayant un impact sur les parois exposées au soleil tels que volets, free-cooling (surventilation nocturne par les VMC, etc.)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Liste des moyens et équipements permettant d'améliorer le confort d'été : - végétaliser : permet de protéger les bâtiments de rayonnements directs - poser des protections solaires extérieures des parois vitrées : corbeilles de fenêtres, casquettes solaires, brise-soleil, particulièrement les fenêtres exposées Ouest et Sud. Fixes ou amovibles, elles offrent un choix adapté à l'usage, au type de fenêtre, à la facilité d'emploi, à l'entrée du soleil dans la pièce en hiver, etc. (exemples : stores, écrans pare-soleil) - des volets permettent de conserver l'hébergement frais en été et chaud en hiver - autres équipements permettant d'améliorer le confort d'été : système free-cooling (surventilation nocturne par les VMC). contrôle sur site par l'auditeur ou photo. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Contrôle par l'auditeur sur site. Coef 3.

160 - L'établissement est équipé de lampes à basse consommation (lampes fluo compactes ou LED).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'éclairage est un poste de consommation d'énergie limité dans le secteur de l'hébergement touristique (4% en moyenne), toutefois les équipements récents sont beaucoup plus économes (économies pouvant atteindre 75% sur le poste éclairage). De plus, les ampoules LED ont également une durée de vie en moyenne 10 fois plus longue que les autres ampoules. Attention certains luminaires ou supports de lampes n'acceptent pas les lampes économes récentes, prévoir dans ce cas le changement de luminaire. Une ampoule LED E14 coûte entre 2 et 3€. Un spot encastré LED entre 10 et 30€. Une applique murale LED entre 20 et 30€. Une dalle LED standard pour les parties communes coûte entre 40 et 70€. Un spot LED orientable pour zone accueil / caisse coûte de 70 à 100€. Le temps de retour du relamping d'un établissement d'hébergement est entre 1 et 3 ans. Ces équipements peuvent être financés (se renseigner auprès du conseiller environnement / énergie de votre CCI). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

161 - Dans les parties communes de l'établissement : Les circulations, blocs sanitaires communs, garages, sont équipés d'une minuterie ou de détecteurs de présence (non applicable si contraintes de sécurité à justifier).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'éclairage de ces espaces n'est nécessaire qu'en cas de présence, le reste du temps l'éclairage de sécurité est suffisant pour la sécurité du public. La coupure de l'éclairage peut se faire à l'aide d'équipements simples et peu coûteux : minuteurs, détecteurs de présence: entre 10 et 100€ selon le système choisi, peut être relié facilement à des systèmes existants. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site - attestation du dirigeant. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

162 - Dans les parties communes de l'établissement : les durées d'éclairage sont optimisées grâce à des dispositifs automatiques : minuterie, horloge, détecteur de présence, coupe-circuit, système centralisé GTB, etc.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Pour l'éclairage extérieur, penser à une horloge avec détecteur crépusculaire. Pour l'éclairage dans les espaces inoccupés ou lors des phases d'inoccupation : carte coupe circuit dans les chambres (circuit uniquement pour l'éclairage, hors prises, notamment celle alimentant le minibar). Ceci nécessite des travaux plus importants, mais pour des gains pouvant aller jusqu'à 30% d'économies sur le poste électricité lié à l'éclairage. Ces équipements de régulation peuvent être couplés dans une même zone, afin qu'une partie des lampes reste allumée pour garantir la sécurité tout en assurant des économies d'énergie. Si l'établissement est équipé d'une Gestion Technique de Bâtiment, celle-ci peut intégrer la gestion de l'éclairage. Mode d'évaluation : contrôle sur site ou attestation du dirigeant. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE

Améliorer les systèmes et produire autrement

163 - Un pré-audit ou audit énergétique a été réalisé par un expert indépendant.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Le DPE (diagnostic de performance énergétique) ne constitue pas un audit énergétique (note C). Selon le territoire, les entreprises peuvent bénéficier d'un pré-audit d'efficacité énergétique. (Se renseigner auprès de sa CCI). Un audit énergétique, réalisé par un bureau d'études conformément aux spécifications de l'ADEME pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode d'évaluation : Factures ou rapport d'audit. Coef 3.

164 - Les combles et toitures sont isolés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Les combles et toitures sont une des principales source de déperdition de chaleur. L'isolation des combles peut s'envisager à tout moment, celle de la toiture à l'occasion d'une rénovation. Les gains énergétiques sont de 30% en moyenne après isolation des parois extérieures avec un retour sur investissement de 5 à 7 ans maximum. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existante'. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 9.

165 - Les murs sont isolés (par l'extérieur ou l'intérieur).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : En rénovation, tout dépend de la construction initiale (matériau, année de construction) et de l'objectif de rénovation à atteindre : les gains réalisés, le coût, la nature des travaux et leur faisabilité sont très variables. Les murs pleins (vieilles pierres) n'ont pas une bonne performance, ils présentent une forte inertie et rayonnent le froid durant l'hiver, phénomène qui peut être amélioré par des enduits respirants (chaux, etc.). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 9.

166 - Les planchers en contact avec un espace non chauffé (garage, extérieur, vide sanitaire) sont isolés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Les planchers en contact avec un espace non chauffé (extérieur, garage, vide-sanitaire) sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'isolation des planchers par le sous-sol peut s'envisager à tout moment. Le retour sur investissement est en général de 5 à 7 ans. Pour la santé et l'environnement, envisager des matériaux naturels isolants. Lors de travaux de rénovation, la résistance thermique minimale est fixée par la 'Réglementation Thermique Existante'. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 100 % = Très satisfaisant / 50 % = Satisfaisant / 0 % = Très insatisfaisant. Coef 3.

167 - Les vitrages (baies, vitrines, fenêtres) sont à double vitrage / triple vitrage ou à isolation renforcée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Les parois vitrées sont une source de déperdition de chaleur du bâtiment. L'amélioration de la performance thermique des surfaces vitrées doit surtout s'envisager à l'occasion d'un changement des ouvertures. Les gains énergétiques sont de 10% lors du passage du simple au double vitrage. Un double vitrage à isolation renforcée (ou bas-émissif : une pellicule sur la face intérieure du vitrage réfléchit le rayonnement de la chaleur du chauffage) est 2 à 3 fois plus isolant qu'un double vitrage classique. La qualité de la menuiserie et la qualité de la pose compte aussi pour beaucoup dans la performance thermique. Mode de contrôle : Factures. - Contrôle visuel, attestation du dirigeant. Triple vitrage ou double vitrage isolation renforcée >50 % des vitrages = Très satisfaisant / Double vitrage en majorité = satisfaisant / Simple vitrage en majorité = Très insatisfaisant. Coef 9.

168 - L'établissement a mené des actions pour limiter les déperditions d'air chaud ou les entrées d'air froid.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Toutes actions identifiées par le conseiller comme contribuant à l'efficacité énergétique et ne faisant pas l'objet des critères précédents (liste non exhaustive) : - aménagement autour de la porte d'entrée, des baies, etc. (installation de sas, rideau, etc.) - étanchéité (joints) autour des portes de garage, cave, etc. - condamnation ou fermeture des éventuels conduits de cheminées non utilisés - pompe à chaleur pour le chauffage de l'eau de la piscine (uniquement si celle-ci est munie d'une bache disposée en dehors des horaires de mise en fonctionnement). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant / Maximum 2 actions. Coef 3.

169 - Le système de chauffage bénéficie d'un étiquetage environnemental performant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Rendement mesuré d'au moins 88 % (hors chaudière biomasse et pompe à chaleur). Étiquette obligatoire pour les appareils de chauffage de production d'eau chaude sanitaire et de climatisation. Étiquette A+++ à A = Très satisfaisant / Étiquette B = satisfaisant / Étiquette C = insatisfaisant / Étiquette D = insatisfaisant / Étiquette E = insatisfaisant / Étiquette F = très insatisfaisant / Pas d'étiquette = très insatisfaisant. Factures. Coef 9.

170 - Le système de chauffage est entretenu et les actions d'entretien sont à jour.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'attestation remise par le professionnel doit comporter : – la liste des opérations effectuées et des défauts corrigés lors de l'entretien, – si il y a lieu, le résultat de la mesure du taux de monoxyde de carbone, – le résultat de l'évaluation de la performance énergétique et environnementale de la chaudière (rendement et émissions de polluants atmosphériques), – des conseils pour utiliser au mieux la chaudière et l'installation de chauffage. Présentation des rapports d'entretien et le cas échéant des preuves des actions menées = très satisfaisant / Présentation des rapports d'entretien, mais pas de preuve des actions menées = satisfaisant / Pas de rapport d'entretien = insatisfaisant. Coef 1.

171 - BONUS - Une étude d'opportunité a été réalisée par un professionnel qualifié RGE (Reconnu Garant de l'Environnement) ou un expert indépendant, sur les matériels d'Énergies Renouvelables & Récupération suivants : système de récupération de chaleur/ installation thermo-solaire/installation fonctionnant au bois énergie/pompe à chaleur (sauf aérothermie)/installation photovoltaïque en auto consommation (70% mini).

Oui Non concerné

Bon à savoir : Dans le cas où un système de chauffage existant est remplacé, ne pas attendre qu'il soit en fin de vie et ainsi avoir le temps de faire réaliser l'étude de la meilleure solution pour le remplacer. Liste des matériels concernés par le critère : - système de récupération de chaleur : sur eaux usées, VMC double flux, ou sur groupe frigorifique – installation thermo-solaire : pour chauffe-eau solaire ou chauffage piscine – installation fonctionnant au bois énergie – pompe à chaleur (sauf aérothermie) – installation photovoltaïque en auto consommation (70% mini) Ces études visent à aider à la décision pour investir dans des systèmes performants en confort, durée et émissions de gaz à effet de serre en réduisant les dépenses du poste énergie de l'établissement. Si l'étude est réalisée par un bureau d'études conformément aux spécifications de l'ADEME, son coût pourra être pris en charge jusqu'à 70% par l'ADEME (pour cela l'aide devra être sollicitée avant la commande et le démarrage de l'audit). Mode de contrôle : Factures. - Etude globale = très satisfaisant / Etude sur au moins un de ces équipements = satisfaisant / Pas d'étude = très insatisfaisant. Coef 3.

172 - BONUS - Une installation thermo-solaire participe à la production d'eau chaude sanitaire et/ou au chauffage de la piscine.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Une installation thermo-solaire permet de produire de l'eau chaude sanitaire (ou chauffage piscine) à l'aide de capteurs solaires reliés à un circuit hydraulique alimentant un ou des ballons de stockage. Ce type d'installation est très pertinent dans les établissements d'hébergement touristique, restaurants (et toute entreprise ouverte en été, condition sine qua non) compte-tenu des besoins importants en eau chaude sanitaire. La réalisation d'une étude préalable à l'installation est vivement recommandée, celle-ci permet la meilleure rentabilité et efficacité possible. L'étude et la pose doivent être faites par un professionnel qualifié RGE. La souscription d'un contrat de maintenance est vivement recommandée. Contrôle visuel - photo. Coef 3.

173 - BONUS - L'établissement est équipé d'une installation de production d'eau chaude et de chauffage fonctionnant au bois énergie (chaudière granulés ou plaquettes, poêle à granulés, autres) ou raccordé à un réseau de chaleur bois énergie.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Types d'équipements fonctionnant au bois énergie : – chaudière à granulés ou plaquettes : un appareil de ce type pour un établissement d'hébergement suppose un espace suffisant pour la chaudière et le stockage du bois (silo) – poêle à granulés, à bûches, pour un chauffage partiel de l'établissement (salle, hébergements individuels) – appareils spécifiques tels que poêles bouilleurs (chauffage et production d'eau chaude), ou les appareils à fonction de cuisson – enfin le critère inclut les installations connectées à un réseau de chaleur bois urbain permettant de s'affranchir de la chaudière et du stockage de bois sur le site Même si le bois est une ressource renouvelable, l'obtention du critère suppose un équipement avec un niveau de rendement élevé, ce qui n'est pas le cas des cheminées à foyer ouvert dont le rendement est trop faible. La pose par un professionnel qualifié RGE et la souscription d'un contrat de maintenance sont vivement recommandées. La ressource bois sera recherchée en priorité dans un périmètre proche de l'établissement, voire in situ pour les établissements possédant des espaces boisés. Contrôle visuel ou photo. Chaudière granulés ou plaquettes, Raccordement au réseau de chaleur = très satisfaisant / Poêle à granulés = satisfaisant / Autres = insatisfaisant / Foyer ouvert ou rien = très insatisfaisant. Coef 9.

174 - BONUS - L'énergie consommée sur le site est d'origine renouvelable (électricité, gaz, bois).

Oui Non concerné

Bon à savoir : Le professionnel peut choisir une part d'énergie renouvelable dans son contrat, mais il faut envisager seulement cela après étude de la possibilité de produire pour les besoins de l'établissement de l'énergie sur site à base d'énergie renouvelable. Mode d'évaluation : Factures ou justificatifs. Coef 9.

CONSOMMATION D'EAU

Diminuer la demande et récupérer la ressource

175 - L'établissement a mis en place des actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommations inhabituelles.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableau de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : Factures Tableau de suivi des consommations, Factures - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevé et tableau de suivi tenu à jour = très satisfaisant / Relevé des compteurs mais sans tableau de suivi à jour = satisfaisant / Aucune action = très insatisfaisant. Coef 3.

176 - L'établissement a mis en place une gestion économe de l'eau.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Dans les salles de bain avec baignoire, un équipement permettant de prendre des douches est installé et le client est incité à privilégier une douche plutôt qu'un bain (d'autres dispositifs existent: douches à recyclage d'eau en continue/ cabines d'hydromassage à circuit fermé/ récupération d'eau des douches pour arrosage ou toilettes.). Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poisoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales, ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes... L'établissement a mis en place des actions de réduction de la consommation d'eau pour l'arrosage (Techniques de couverture de sol : paillage, copeaux de bois), système goutte à goutte, minuteur, heures d'arrosage. Attention, l'eau d'arrosage issue de puits ou forages n'est pas notée car elle reste prélevée sur le milieu naturel. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo, factures. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9.

177 - BONUS - L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est favorisée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'infiltration des eaux pluviales dans le sol est notamment utile pour faire face aux aléas des pluies intenses. Contrôle par l'auditeur sur site, photo. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

PRODUITS D'ENTRETIEN

Utiliser des produits ecolabellisés et naturels

178 - Les produits d'entretien utilisés par l'établissement ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu: Ecolabel Européen, NF Environnement, Ecodétergent d'Ecocert, etc. et/ou l'établissement utilise des produits d'entretien naturels (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, pierre blanche, savon noir, etc.) sous réserve de la réglementation applicable à la profession.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Principaux ecolabels de produits détergents : – l'ecolabel européen – la marque NF environnement (ces deux labels garantissent que le produit ne contient pas de substances dangereuses) – le label écodétergent d'ecocert qui est plus stricte que les deux précédents (non testé sur les animaux, emballage biodégradable...) – <https://www.ecolabeltoolbox.com/fr/solutions-techniques/les-labels-des-produits-d-entretien-76> Bon à savoir : Economies sur le coût d'achat des produits de base (vinaigre, bicarbonate de soude) qui ont un moindre impact sur la santé et l'environnement, limite les déchets (souvent vendus en vrac) et souvent multi-usages (limite le nombre de produits à acheter). Mode de contrôle : Factures - photos. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

179 - BONUS - L'utilisation de lavettes et lingettes en microfibre est privilégiée.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Chiffons micro-fibre = économes en eau. La consigne doit être donnée par le professionnel à ses équipes pour une utilisation pour les poussières et éviter le nettoyage de graisses qui nécessite un lavage des microfibrilles à 90°. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 1.

180 - Les procédés de nettoyage économe en eau et en produits d'entretien sont privilégiés (nettoyage à la vapeur, centrale de nettoyage haute-pression, électrolyse, etc.).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Nettoyage vapeur : nettoie en profondeur grâce à la puissance de l'eau à haute température, permet des économies d'eau et de détergent (peu ou pas de détergent nécessaire), notamment pour les surfaces des zones collectives ou la cuisine, efficacité élevées sur les bactéries, acariens, allergènes, etc. (budget 1000 à 4000€). Appareil à Electrolyse ou Eau Ozonnée : le professionnel produit grâce au procédé sa propre solution détergente / désinfectante naturelle et très puissante. Cela permet de consommer moins d'eau (moins de rinçage car pas de mousse) et de détergents (moins de risques pour les employés), tous usages hygiène et compatibles aux normes HACCP. Centrale de nettoyage Haute pression : économie d'eau et de détergent. Factures - Attestation du dirigeant. Totalemment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

181 - BONUS - Le traitement de la piscine et/ou équipement de type jacuzzi limite l'utilisation du chlore (système de dosage automatique, présence d'un déchloramineur en complément au traitement au chlore) ou utilise un procédé alternatif de désinfection (ozone, ultraviolets, etc.), selon accord ARS (Agence Régionale de Santé).

Oui Non concerné

Bon à savoir : Déchloramineur UV (appareil à lampes UV installé après le filtre à eau, sur les refoulements, détruisant les chloramines, abaissant le niveau de chlore et prévenant le risque de micro-organismes pathogènes). Effets : économies d'eau jusqu'à 60% en abaissant la quantité d'eau à renouveler. Procédé sans produits chimiques, réduction de la corrosion des installations. budget 4000 à 20 000€. Retour sur investissement en 6 à 24 mois. Système Ozone non autorisé par l'ARS. Attestation du dirigeant. Coef 3.

FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE

Mieux utiliser et mieux entretenir

182 - Pour les établissements d'hébergement où le linge est compris dans la location, la fourniture et le changement du linge de lit et de toilette n'est pas automatique, ils dépendent de la durée du séjour, du nombre d'occupants, les changements supplémentaires de linge sont fait à la demande du client.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : La quantité de linge à laver peut être diminuée de 30% en incitant la clientèle à réutiliser serviettes et linge de lit. Outre les gains en consommations d'eau et d'énergie, c'est moins de poids à porter et de temps passé pour le personnel. L'établissement peut indiquer ses consignes relatives au changement des draps et des serviettes sur des affichettes éco-gestes présentes dans les chambres, présentées avec bienveillance ou humour. Les logiciels de gestion hôtelière peuvent inclure la mention « chambre à blanc » ou en « recouche » pour informer le personnel d'étage. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des procédures et affichages. Ces consignes sont toutes pratiquées et sont affichées = très satisfaisant / certaines de ces consignes sont pratiquées ou elles ne sont pas affichées = satisfaisant / ces consignes ne sont ni pratiquées ni affichées = très insatisfaisant. Coef 3.

183 - Les patères et/ou porte-serviettes sont suffisamment grands et nombreux pour inciter les clients à conserver le linge.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Les patères et/ou portes serviettes pourront ainsi permettre aux clients de pouvoir étendre le linge de toilette mouillé. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

184 - BONUS - Les textiles utilisés sont porteurs d'un label écologique reconnu, d'origine biologique, du commerce équitable ou garantissant une absence de produits toxiques pour le corps et pour l'environnement. Cette action peut être mise en oeuvre uniquement dans le cadre du renouvellement du stock de l'établissement.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Il existe plus d'une quinzaine de labels reconnus et notamment: Ecolabel Européen, Oeko-Tex, Ange Bleu, etc. Factures. Coef 3.

185 - Les produits de nettoyage du linge utilisés par l'établissement ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Il existe de nombreux labels écologiques reconnus tels Ecolabel Européen, Ecocert, NF Environnement-AFNOR. Liste des labels: <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux#labelsrow-3> Factures. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

186 - L'établissement évite ou limite le libre-service pour les serviettes de bain à disposition dans un spa, une piscine ou une salle de sport.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Limiter le libre service permet des économies d'eau et d'énergie mais également des économies de temps de travail et de manipulation pour le personnel en charge. Contrôle visuel de l'auditeur ou attestation du dirigeant. Coef 1.

PRODUITS CONSOMMABLES

Acheter responsable et limiter les emballages

187 - Les salles de bain et/ou les sanitaires sont équipés de distributeurs de savon/gel/shampooing, afin d'éviter les produits à usage unique et le suremballage lié aux portions individuelles.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Les produits plastiques jetables ou à usage unique sont peu à peu interdits à la vente ou la mise à disposition gratuite au sein des établissements recevant du public ou des locaux de travail (loi de transition énergétique de 2015). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

188 - L'établissement n'utilise pas de gobelets jetables dans la salle de bains sauf s'ils sont fabriqués à partir de matières premières renouvelables ou biodégradables.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Depuis le 1er janvier 2020: la mise à disposition de gobelets jetables en plastique est interdite. Privilégiez un verre ou gobelet réutilisable à la place (Texte de loi 2015-992 du 17 août 2015). Contrôle sur site - photo. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

189 - L'établissement propose une alternative aux bouteilles d'eau en plastique.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : La réglementation sur les produits plastiques jetables s'applique depuis janvier 2021 aux bouteilles plastiques : la distribution gratuite de bouteilles en plastique devient interdite dans les établissements recevant du public et dans les locaux professionnels. Interdiction, pour un distributeur, d'imposer la vente de boissons en bouteilles plastique lors des événements sportifs, culturels ou festifs. L'établissement peut proposer à la place les boissons dans des récipients consignés ou réutilisables. Exemple de solutions : proposer dans les espaces communs un accès aisé à l'eau potable dans les espaces communs, éventuellement à l'aide de fontaines à eau avec bonbonnes consignées, fontaines à eau filtrée ou filtration directe sur réseau d'eau potable. La mise à disposition d'une fontaine à eau accessible au public est obligatoire à compter du 1er janvier 2022 dans les établissements susceptibles d'accueillir plus de 300 personnes simultanément. Contrôle par l'auditeur sur site - photo. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

190 - L'établissement ne propose pas de conditionnement en portions individuelles (ex : boissons en petits conditionnements) et des conditionnements en vrac sont proposés pour les petits déjeuners, pauses café (café, sucre, biscuits, etc.) et autres réceptions (hors régimes diététiques et diabétiques).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Dans le respect de la réglementation hygiène. Permet de réduire les quantités d'emballages utilisées, d'impliquer le personnel à la démarche, de donner une image vertueuse de l'établissement au-delà des contraintes réglementaires applicables. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

191 - L'établissement limite l'usage des produits plastiques et privilégie des substituts biosourcés (pour des usages très variés : emballages, films plastiques sur les aliments, géotextile en extérieur, etc.).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Dans le respect de la réglementation hygiène. Permet de réduire les quantités d'emballages utilisées, d'impliquer le personnel à la démarche, de donner une image vertueuse de l'établissement au-delà des contraintes réglementaires applicables. Contrôle par l'auditeur sur site ou attestation et photo. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

192 - BONUS - Les machines à café ne sont pas à capsules (tolérance pour les capsules biodégradables / compostables).

Oui Non concerné

Bon à savoir : Même si les fabricants proposent des filières de recyclage des capsules plastiques ou aluminium, une grande partie des capsules produites échappent encore au recyclage, la meilleure solution reste encore de substituer ces produits et ainsi éviter totalement la production de ces déchets. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

193 - Les consommables à base de papier (ex : serviettes en papier, sets de table, essuie-tout, etc.) sont substitués par des consommables lavables ou en matière recyclés (ex : sets de table ou serviettes lavables, chiffons micro-fibres ou en tissu issu de nappes ou draps recyclés).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Les chiffons de récupération ou recyclés sont une économie de ressource et de déchets. Les chiffons micro-fibre permettent des économies d'eau car ils fonctionnent à sec ou légèrement humides. L'essuie-tout en papier, les serviettes en papier, sont au final plus cher à l'usage, et produisent des déchets évitables. Contrôle par l'auditeur sur site ou attestation et photo. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

194 - BONUS - En cas de verglas, l'établissement privilégie les moyens mécaniques (sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le sel ou des produits chimiques.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Les chlorures contenus dans le sel, polluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la teneur en oxygène des eaux douces. Les plantes absorbent ces produits par les racines, ce qui dérègle leur fonctionnement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent desherbant ! Les autres produits de déneigement sont aussi impactants : glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates. Il existe des alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois...) et également en recommandant les pneus hiver et le recours aux transports en commun. Attestation du dirigeant. Coef 1.

RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

195 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, notamment des poubelles de tri ou contenants adéquats sont installés sur les chariots d'entretien, le personnel est formé aux consignes de tri.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (ex : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

196 - Dans les établissements d'hébergement, le tri des déchets est facilité pour les clients, notamment des poubelles permettant le tri, avec consignes sont mises à la disposition des clients.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Rendre acteur le client facilite la gestion du tri par le professionnel et crée une dynamique développement durable visible au sein de l'établissement. Cela passe par la mise à disposition d'équipements de tri adéquats, pas forcément coûteux (contenants de récupération, bois de palette...), et l'information par affichage et consignes remises à l'arrivée pour la clientèle. Idée de nudge : proposer au client en amont de sa venue un check-list du pique-nique zéro-déchets lui recommandant d'apporter gourde, gobelets réutilisables, serviettes tissées, couverts lavables... Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

197 - L'établissement utilise des produits à dosage concentré.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'utilisation de produits concentrés réduit les frais de transport et de conditionnement, il convient toutefois d'éviter les surdosages qui ne sont pas plus efficaces et d'utiliser les produits concentrés avec plus de vigilance. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

198 - L'établissement utilise des produits à conditionnement rechargeable pour limiter les déchets.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Pour les produits rechargeables, seule la partie consommable est fabriquée à chaque usage. Les ressources consommées pour fabriquer le produit initial se trouvent ainsi amorties sur une durée de vie beaucoup plus longue, les contenants sont amortis dans le temps. Mode de contrôle : Factures. et/ou photos des recharges. Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

Acheter local et durable

199 - BONUS - L'établissement choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années).

Oui Non concerné

Bon à savoir : En terme de lieu de fabrication de biens et services, l'ADEME définit les fournisseurs locaux comme ceux situés à moins de 160 km de l'entreprise. Certains biens d'équipements peuvent ne plus être produits localement (exemple : équipements électroménagers professionnels), mais une tendance récente à relocaliser certaines activités de production justifie de se renseigner avant l'achat. Mode de contrôle : Factures.. Totalem = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

200 - BONUS - Lors de travaux des 3 dernières années, l'établissement a utilisé des matériaux de construction bénéficiant d'un label écologique reconnu, et/ou posé par une entreprise labellisée, et/ou avec des matériaux 100% d'origine naturelle (peintures, vernis, isolation, etc.) et/ou de réemploi.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer sans perdre de temps que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon différents critères techniques statuts et validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Certains labels évaluent le produit : Ecolabel Européen, Ange Bleu, NF Environnement - AFNOR, FSC, PEFC... D'autres s'appliquent à l'entreprise (fabriquant, poseur) : RGE, ISO14001, ISO50001, EMAS... Précisions sur l'origine naturelle des matériaux d'isolation : cellulose, laine de chanvre, de bois, ou non naturelle : laine de verre, de roche, panneaux ou soufflée Pour les enduits : - naturel : argile, schiste, chaux / - non naturel : plâtre. cf. Ecolabel Toolbox annexe 3 « solutions technique ». Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalem = 2 / Partiellement = 1 / Pas du tout = 0. Coef 3.

201 - BONUS - L'établissement a aussi recours aux biens de seconde main pour ses équipements, mobiliers et présentoirs (petits et gros matériels, équipements).

Oui Non concerné

Bon à savoir : Le matériel professionnel d'occasion s'impose de plus en plus comme en supplément au marché de l'équipement neuf. En plus de présenter des avantages financiers, une meilleure réparabilité que certains équipements neufs à la durée de vie plus limitée, et l'équipement reconditionné par un professionnel est souvent doté d'une garantie qui est similaire à celle appliquée au matériel neuf. Factures - Attestation du dirigeant Totalem = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant Coef 3.

202 - Lors du renouvellement de ces équipements (moins de 3 ans), l'établissement choisit du matériel classé A+++ ou A (étiquette 2021) pour la consommation énergétique.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Pour trouver les équipements professionnels les plus économes, le site comparateur TOPTEN validé par WWF et ADEME <https://www.guidetopten.fr/pro> référence des équipements professionnels allant des minibars aux caves à vin, en passant par les appareils de froid pour la restauration, mais aussi les ampoules, cafetières, sèche-linges, climatiseurs... Factures - Attestation du dirigeant - photo du produit avec mention. Coef 3.

PRODUITS ALIMENTAIRES

Consommer local et réduire le gaspillage

203 - L'établissement privilégie l'achat de produits / services locaux (circuits courts) ou produits sur place (potager).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Le transport de marchandises par route occasionne de nombreux impacts environnementaux, à cela s'ajoute souvent un prix d'achat inférieur en limitant le nombre d'intermédiaires et une plus juste rémunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, un impact carbone moindre, et moins d'emballages perdus pour conditionner les produits par les différents intermédiaires. La proximité du producteur permet de mieux ajuster les quantités achetées et donc de limiter le gaspillage alimentaire. En connaissant le producteur / éleveur local, l'établissement a un regard aisé sur le respect du bien-être animal. Enfin les produits sont plus frais et ont une meilleure qualité gustative et nutritionnelle que les produits transformés ou à date longue. Si l'établissement utilise des produits exotiques, il ne s'agit pas de les exclure, mais de limiter les quantités, l'usage au strict nécessaire, et privilégier ceux transportés par bateau. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

204 - L'établissement privilégie l'utilisation de produits de saison.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Parmi les avantages ou gains : fraîcheur des produits contribuant à une meilleure valeur gustative, moindre impact carbone lié au transport, maîtrise des coûts, sécurisation de l'approvisionnement... Du reste, une part croissante de la clientèle est sensible à ce critère et ne commanderait pas un plat composé de produits admis comme n'étant pas de saison. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

205 - L'établissement privilégie les produits issus de l'agriculture biologique, ou issus du commerce équitable et sans traitement.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon des critères validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Privilégier les labels suivants : - marque AB (produits issus de l'agriculture biologique selon les critères de la réglementation française), la clientèle y est notamment sensible dans la carte des vins - feuille verte (logo européen, basé sur les mêmes critères que la France) - HVE (Haute Valeur Environnementale) : la certification des exploitations (agriculture de préservation des sols, de la biodiversité, des écosystèmes) est aussi possible avec cette certification - Commerce Équitable : les produits issus du commerce équitable participent à l'équité sociale par une rémunération plus juste des producteurs. Il en existe plusieurs en France, ils sont surtout utilisés pour les aliments importés tels que café, chocolat, thé, sucre, épices... Factures - Attestation du dirigeant. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

206 - Les produits porteurs de labels de qualité (type Label Rouge) ou d'origine (type AOP) sont privilégiés.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé de choisir des labels reconnus : ce sont les Signes Officiels d'identification de la qualité (SIQO) : critères de qualité ou indications d'origine, Pour certains ils incluent des critères environnementaux comme l'élevage à l'herbe. Les labels ou appellations Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier » sont réglementés et concernent uniquement les oeufs, laitages, volailles et viande rouge. Le gain pour l'établissement, outre une meilleure qualité gustative : la valorisation de l'image de l'établissement et la preuve apportée d'une cuisine de qualité, saine et responsable. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Totalment = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

207 - BONUS - L'achat de produits issus de l'élevage prend en compte le bien-être des animaux (labels, élevage en plein air).

Oui Non concerné

Bon à savoir : A noter : la marque AB (Agriculture Biologique France) prend en compte le critère du bien-être animal, c'est le cas également de certains signes officiels d'identification de la qualité (Label Rouge, AOC AOP, IGP, mention « fermier »). Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 3.

208 - BONUS - L'achat de produits de la mer limite ou bannit le recours à des espèces de poissons en voie d'extinction ou menacés.

Oui Non concerné

Bon à savoir : L'établissement peut se référer à la liste des espèces menacées en France : <https://uicn.fr/liste-rouge-france/> ou <http://www.mrgoodfish.com/> Comme il n'existe pas de véritable « pêche durable » selon l'Ademe, il est préférable de réduire l'offre ou les quantités de poisson par plat en privilégiant la qualité à la quantité et en diversifiant les choix d'espèces afin d'alléger les quantités consommées d'une seule et même espèce de poisson. Mode de contrôle : Factures - Attestation du dirigeant. Coef 3.

209 - L'établissement propose un repas végétarien (entrée, plat et dessert) et si menu unique l'établissement propose la possibilité d'adapter les plats pour garantir une offre végétarienne.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Au-delà des doctrines, ce type de menu a une empreinte carbone très faible, ce qui contribue à diminuer l'impact environnemental global de l'établissement. La part de la clientèle concernée ou sensible est croissante (enquête IFOP de 2020 évalue à 24% la part de flexitariens en France, c'est-à-dire de personnes diminuant volontairement leur consommation de viande/poissons). Contrôle par l'auditeur sur site ou Copie menu et attestation. Coef 3.

210 - Les invendus sont proposés à la vente à petit prix ou donnés.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : La durée de vie des produits peut être optimisée avec des méthodes de conservation adaptées. Malgré cela, les pertes dues aux dates peuvent arriver lorsqu'il n'existe pas une gestion rigoureuse des stocks. Dans ce cas, des moyens existent pour la vente à prix réduits des invendus ou le don à des associations caritatives mais cela nécessite de s'équiper (les repas doivent être refroidis puis reconditionnés avant de pouvoir être donnés). De plus tous les aliments ne sont pas autorisés à être donnés, c'est le cas des abats, steaks hachés, pâtisseries à la crème, ou des aliments présentés au public dans un self par exemple. Les produits à DLC dépassée ne peuvent pas être donnés. C'est la réglementation, mais il faut savoir qu'une fois l'aliment donné c'est l'association bénéficiaire ou le particulier qui devient responsable. Les associations alimentaires peuvent être identifiées et contactées simplement à l'aide de <http://www.proxidon.fr/> des banques alimentaires. Les dons aux associations alimentaires peuvent être déduits fiscalement (réduction d'impôts de 60% dans la limite de 0,5% du CA HT). Production d'un justificatif. Coef 3.

211 - L'obligation de « doggy bags » est mise en avant auprès de la clientèle. Ceux-ci sont consignés ou réutilisables, à défaut biodégradables ou compostables.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Afin de lutter contre le gaspillage alimentaire, depuis juillet 2021 les restaurateurs sont obligés de fournir au client qui en fait la demande un contenant afin d'emporter les restes de son repas, aliments ou boissons, sauf ceux mis à disposition « à volonté ». (Loi agriculture et alimentation de 2018). Vérifier que ceux-ci soient recyclables ou réutilisables (obligation réglementaire). Contrairement aux idées reçues, les enquêtes montrent que 3 clients sur 4 sont prêts à utiliser le doggy bag. La marque « Gourmet Bag » propose un service, des contenants et une signalétique d'affichage à l'entrée du restaurant pour simplifier la démarche. A noter : si la réglementation impose que le contenant soit « adapté » (contact alimentaire, étanchéité), aucun étiquetage de traçabilité n'est obligatoire. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 1.

212 - Les contenants utilisés pour la vente à emporter (restauration) et les doggy bags sont consignés ou réemployables, ou encore fabriqués en matériaux recyclables ou biodégradables.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Les emballages de la vente à emporter génèrent 180 000 tonnes/an de déchets d'emballage (rien que pour la restauration rapide)... pour n'être utilisés que quelques minutes ! Les emballages consignés sont la solution idéale du point de vue de l'impact environnemental, de nombreuses voix sont favorables au retour à une consigne au niveau industriel en France. En attendant, les contenants réemployables sont une bonne solution, c'est d'ailleurs la solution qui est devenue obligatoire dès 2023 en restauration. Ensuite, les emballages alimentaires en carton kraft sont 100% recyclables... mais pas plus de 100 fois en moyenne. Ce type d'emballages se trouve pour les boîtes à salade, poches à frites, boîte à pâtes, barquettes. En dernier lieu, la vaisselle plastique jetable (assiettes, gobelets...) est interdite depuis 2020 (loi de 2016 relative à la transition énergétique), avec une tolérance si le matériau est composé à plus de 50% de matière biosourcée (matière biologique : fibre de canne, amidon de maïs, bambou...). Consigné ou réemployable = très satisfaisant / En matériau recyclable ou biodégradable = satisfaisant / Ni l'un ni l'autre = très insatisfaisant. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 1.

SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES

Protéger la faune et la flore

213 - L'établissement préserve des zones végétalisées sur ses terrains.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : En limitant son emprise sur l'imperméabilisation des sols, l'établissement limite les quantités d'eau rejetées aux réseaux urbains d'eaux pluviales: facteur de pollution (hydrocarbures...), mais aussi facteur d'aggravation du risque d'inondations dans certaines régions. Ce sont à la clé des économies pour l'établissement (limitation des surfaces imperméabilisées, limitation des linéaires de réseaux pluviales, du nombre de regards ou de dispositifs de pré-traitement avant rejets. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

214 - Des zones naturelles délimitées sont laissées disponibles pour la faune et la flore.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : En créant un milieu diversifié, on limite la surface à tondre et donc le temps homme passé. Certaines zones peuvent être gardées sauvages, ou en jachère fleurie, et ainsi, offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ceci passe par une communication et des explications apportées aux clients (pannons aux abords des espaces), et au personnel (formation aux bonnes pratiques de tonte, taille et entretien). A la clé ce sont des gains de temps (tonte, entretien) et donc des économies réalisées. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 3.

215 - BONUS - Un potager agroécologique (pas de pesticide, rotation des cultures, amendement par produits naturels/compost produit sur place, association de légumes et de fleurs pour les insectes, paillage pour réduire le désherbage et l'arrosage, etc.) a été créé pour les besoins de l'établissement.

Oui Non concerné

Bon à savoir : L'agroécologie est la production de fruits ou légumes en utilisant les processus naturels : cycles de l'eau, de l'azote, du carbone, équilibres des espèces ravageuses ou auxiliaires des cultures. Elle permet à un établissement touristique d'utiliser le potager de l'établissement pour la carte du restaurant, mais aussi fournir la clientèle en produits frais et locaux, et utiliser le compost fabriqué sur place issu des biodéchets. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1

216 - BONUS - L'établissement a installé des habitats pour la faune (ruches ou hôtels à abeilles, refuge pour les oiseaux, jardin à papillons).

Oui Non concerné

Bon à savoir : Accueillir les oiseaux, hérissons, insectes, papillons, coccinelles, vers de terre, escargots dans les espaces verts de l'établissement est un moyen de se passer de pesticides et de produits phyto. On peut commencer par mettre en place des zones de jachère fleurie pour offrir un abri pour la faune auxiliaire et les insectes pollinisateurs. Ensuite, envisager des solutions d'habitat spécifique pour les insectes (ruches, hôtels à insectes mais aussi en privilégiant les matériaux de récupération, des tas de bois, murets en pierres sèches, pots de fleurs retournés), des haies diversifiées et des nichoirs pour les oiseaux, des mares ou petits bassins pour la faune aquatique, des abris et points de passage pour hérissons... L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

217 - BONUS - Une information est proposée à la clientèle sur la faune et la flore locales.

Oui Non concerné

Bon à savoir : L'établissement pourra mettre en place des panneaux avec le nom des plantes, les insectes ou animaux résidants, voire un jeu de piste pour la découverte de la faune et la flore locales à l'attention des enfants. S'il y a un potager, l'établissement pourra organiser des activités pour la clientèle qui pourra flâner dans le potager, et faire découvrir les pratiques à adopter pour jardiner sans pesticides. L'agroécologie est un thème de séjour touristique permettant d'augmenter la fréquentation d'un établissement. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo. Coef 1.

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

218 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisée régulièrement en fonction des évolutions) OU un engagement environnemental est formalisé à l'issue de l'audit.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'établissement est le point de départ d'une démarche structurée permettant de faire adhérer le personnel comme les clients, et d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'établissement pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau...). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales, et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1.

219 - BONUS - Un diagnostic environnemental a été réalisé (moins de deux ans).

Oui Non concerné

Bon à savoir : Informations aides : le Fonds Tourisme Durable propose, sous conditions des aides pour la conduite de diagnostics environnementaux (diagnostic modèle d'affaire tourisme durable, bilan gaz à effet de serre, diagnostic qualité de l'air, diagnostic rénovation globale, audit énergétique, diagnostic tri des déchets, diagnostic réduction des emballages, diagnostic économie circulaire, bilan matière, diagnostic écolabel européen, diagnostic numérique responsable...). Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Copie du diagnostic. Coef 3.

220 - BONUS - Des actions préconisées lors de ces diagnostics ont déjà été mises en place.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Avoir en tête que certaines actions peuvent demander plusieurs années. Les actions à fort enjeu ou impact sont souvent celles nécessitant le plus d'investissement et les plus longues à mener. A l'inverse les actions à impact ou enjeu limité sont souvent menées rapidement. Ce critère permet de voir si le diagnostic environnement réalisé a été utile et a conduit à des actions concrètes de l'établissement. Copie du plan d'action. Coef 3.

221 - BONUS - L'établissement a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé de construire un programme d'actions sur 2 années, puis d'en ouvrir un nouveau en reportant les actions non réalisées (exemple c'est ce que demande l'écolabel européen), le programme permet de classer les actions par ordre de priorités, en cohérence avec la politique ou stratégie de l'établissement, selon l'impact, le coût, le temps de retour investissement de chaque action. Il est mis à jour et suivi par le référent « tourisme durable ». Copie du plan d'action. Coef 3.

222 - Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'établissement sont mises en place.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Les actions de sensibilisation permettent d'informer, de convaincre le personnel et lui donner envie d'agir. L'adhésion aux engagements se trouve renforcée grâce à l'organisation d'événements, de consultations et de challenges en équipe. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Plan d'action. Coef 3.

223 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de communication. Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer les engagements et la stratégie de l'établissement en matière de développement durable... Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des supports. Coef 3.