



Manuel d'utilisation de la grille 2009-2011

ANCIEN ADHÉRENT SANS RESTAURANT



GRILLE DE CLASSEMENT 2009

ANCIEN ADHÉRENT SANS RESTAURANT

Nom de l'établissement			
Ville			
N° Adhérent		Code Postal	
Classement cheminées actuel		Classement étoiles	
Hôtel Etape Affaires	O/N		
Nombre total de chambres		Nb chambres visitées	
Nb chambres avec sdb complètes		%	
Date			
Visité par			
du cabinet			

Informations complémentaires

Nom de la personne présente lors de la visite		
Durée de la visite de contrôle		
Durée du débriefing		
Heure d'arrivée		
Heure de départ		

Résultats par étapes

	Total Points	Points obtenus	Nombre de points NM	Taux conformité
1 - Réservation	19			
2 - Extérieurs	28			
3 - Check-In	33			
4 - Parties communes	77			
5 - Chambres (moyenne du nombre de croix)	167			
6 - Petit Déjeuner	89			
7 - Check-out	14			
8 - Généralités	22			

Hébergement

	Total Points	Points obtenus	Nombre de points NM	Taux conformité
1 - Critères Obligatoires	9			
2 - Synergie de Chaîne	16			
3 - Extérieurs - Équipements et services	165			
4 - Critères Humains	48			
5 - Environnement et Développement durable	19			
6 - Chambres (moyenne du nombre de croix)	167			
7 - Petit Déjeuner	25			
TOTAL	449			

Résultats "propreté et vétusté" pour l'hébergement

	Total Points	Points obtenus	Nombre de points NM	Taux conformité
1 - Propreté parties communes	91			
2 - Propreté chambres	92			
3 - État-Entretien-Vétusté parties communes	90			
4 - État-Entretien-Vétusté chambres	90			

Résultats Plan qualité France

	Total Points	Points obtenus	Nombre de points NM	Taux conformité
Qualité Tourisme - Critère obligatoire	1			
Qualité Tourisme - Autres items	81			

			Client					Commentaires auditeur
			Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item		
1 - Le client réserve par téléphone								
1	SC	L'annonce téléphonique précise : "hôtel X, Logis" - (pré décroché accepté).	O/N	O			2	A vérifier lors de la réservation de la chambre, et éventuellement le jour de la visite.
2	CH	La réponse est rapide (moins de 5 sonneries). Possibilité de laisser un message ou renvoi vers un autre numéro.	O/N	O			2	
3	CH	L'accueil téléphonique est chaleureux et de qualité : aimable, souriant et courtois (formules de politesse adaptées).	O/N	O			1	
4	CH	La reformulation de la réservation est complète (Nb personnes, Nb nuits, orthographe, date et heure d'arrivée, présence d'enfants, ...).	O/N	O			2	
5	CH	L'établissement est 100 % non fumeur (affichage spécifique dédié).	O/N	O			2	
6	CH	Les informations communiquées sont complètes et spontanées : prix, mode de règlement, accès à l'hôtel.	O/N	O			2	
7	CH	La confirmation de la réservation, conforme et détaillée est faite sous 72 heures par courrier et/ou par mail sous 24 heures (sauf en cas de réservation de dernière minute).	O/N	O			1	
8	CO	L'établissement dispose d'une adresse mail.	O/N	O			1	
9	CO	L'établissement accepte au minimum une carte bancaire.	O/N	O			1	
10	SC	L'établissement a son propre site Internet, il doit être en lien avec la FIL.	O/N	O			2	A vérifier par l'auditeur avant ou après la visite.
11	ES	Les clients résidents de l'hôtel peuvent accéder à l'établissement à toute heure.	O/N	O			2	
12	CH	La prise de congé comporte une phrase de politesse.	O/N	O			1	
TOTAL POUR CETTE ÉTAPE							19	

2 - Le client observe les extérieurs								
13	ED	L'établissement possède un local spécifique "poubelles" fermé ou des containers, éloignés de la circulation de la clientèle.	O/N	O	O	O	3	
14	ED	L'établissement procède au tri sélectif des déchets.	O/N	O			3	Cet item peut être en NM si le tri sélectif n'est pas présent au niveau de la commune.
15	ED	Les fenêtres de l'établissement sont à double vitrage : parties communes, salle de petit déjeuner.	O/N	O			3	Ce point est valide lorsqu'il y a au moins les fenêtres de toutes les chambres équipées de double vitrage. Les survitrages ne permettent pas de valider cet item.
16	ES	La pré signalisation présente est efficace, (pré enseignes ou fléchages).	O/N	O	O	O	1	NM en fonction de la réglementation - se renseigner auprès de l'hôtelier.
17	SC	La pré signalisation présente fait référence aux Logis (Logo en vigueur).	O/N	O			1	NM possible si la pré signalisation n'est pas autorisée.
18	CO	L'enseigne lumineuse avec le logo conforme à la charte graphique en vigueur "Logis" est en état de fonctionnement et est apposée de façon visible sur la façade de l'établissement -sauf dérogation accordée, justificatif à présenter au visiteur. La nuit l'éclairage fonctionne dans sa totalité.	O/N	O	O	O	1	
19	CO	A l'extérieur de l'établissement est apposée la plaque millésimée "classement en cheminées" correspondant à l'année d'exercice.	O/N	O	O	O	1	
20	ES	Le cadre authentique est conservé et la culture de la région est respectée (utilisation de matériaux naturels et régionaux pour les constructions) ou bien il y a une intégration architecturale certaine (Qualité Tourisme).	O/N	O			1	
21	ES	L'extérieur bénéficie d'un éclairage efficace, qui met en valeur le lieu.	O/N	O	O	O	1	L'éclairage est reconnu efficace lorsqu'il permet aux clients de lire l'affichage des menus et prix de chambres, à quelque heure que ce soit durant l'ouverture de l'établissement, mais aussi lorsqu'il permet de se diriger vers l'entrée de l'établissement sans problème.
22	ES	L'affichage des informations utiles aux clients (prix, horaires, etc...) est parfaitement visible, bien présenté et traduit au moins en une langue étrangère.	O/N	O	O	O	1	Validation de l'item si tous les éléments sont présents.
23	ES	Les portes d'entrée et fenêtres des façades sont vierges de vitrophanies et autocollants périmés.	O/N	O	O	O	3	
24	ES	Il y a des cendriers extérieurs mis à disposition de la clientèle.	O/N	O	O	O	2	
25	ES	Il y a des espaces verts privés plantés, fleuris, aménagés et harmonieux.	O/N	O	O	O	1	Si la visite a lieu hors saison, demander à voir des photos ou dépliants. Pour les établissements en centre ville qui n'ont pas d'espaces verts, juger le fleurissement (jardinières, etc).

			Client					
			Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item	Commentaires auditeur	
26	ES	L'établissement propose à la clientèle un jardin ou un parc privé d'au moins 1000 m² d'agrément privé (espace séparé des véhicules, du parking, clos et aménagé).	O/N	O	O	O	1	Le jardin ou parc d'agrément privé est équipé de banc(s), chaises et tables donnant la possibilité de se reposer, il doit permettre de se promener et à des enfants de jouer et courir.
27	ES	Il y a une possibilité de stationnement privé (garage ou parking).	O/N	O	O	O	2	
28	ES	Le stationnement privé est gratuit (garage ou parking).	O/N	O			1	A l'hôtel. NM possible si pas de stationnement privé
29	ES	Le parking privé ou garage privé bien signalé est fermé, sécurisé et éclairé.	O/N	O			1	Portail, chaîne, veilleur, caméra, etc.
30	ES	L'établissement propose un local fermé pour motos et/ou vélos.	O/N	O	O	O	1	
31	ES	Le revêtement du sol du parking et/ou garage privé est en parfait état.	O/N	O	O	O	0	Pas de flaques, pas de trous d'eau, sol régulier, etc.
TOTAL POUR CETTE ÉTAPE							28	

3 - Le client est accueilli à l'hôtel								
32	CO	La Charte Qualité plexiglas en vigueur est visible à la réception.	O/N	O	O	O	1	
33	CH	La personne présente se lève à l'arrivée du client.	O/N	O			1	
34	CH	L'arrivée du client s'accompagne d'une prise de contact chaleureuse (aimable, souriant, courtois) et par un Bonsoir/Bonjour/ Madame, Monsieur.	O/N	O			2	
35	CH	L'accueil ainsi que la prise en charge du client sont immédiats.	O/N	O			1	Le temps d'attente doit être bien géré.
36	CH	L'équipe connaît bien la région et son environnement et est en mesure de conseiller le client sur les différentes visites possibles aux alentours, l'artisanat local, les produits locaux, etc.	O/N	O			2	
37	CH	Au moins une langue étrangère, en plus de la langue du pays, est parlée par une personne attachée à l'accueil.	O/N	O			1	
38	SC	Le guide International est mis en évidence et le millésime correspond à l'année en cours.	O/N	O	O	O	2	Si l'hôtelier annonce qu'il n'a plus de guides, il est alors nécessaire de l'informer qu'il a la possibilité d'en commander auprès des services de la F. I. L. - Si l'un des 2 critères n'est pas respecté, noter N.
39	SC	Les documents Logis (autres que le guide International) sont mis en valeur et bien en vue de la clientèle (dépliant départemental, régional ou relatifs à des opérations ponctuelles Logis).	O/N	O	O	O	2	
40	CH	A leur arrivée, les clients sont accompagnés jusqu'à leur chambre.	O/N	O			3	
41	CH	Tout a été fait pour faciliter votre installation (indications spontanées sur les horaires de service du petit déjeuner, prestations de l'hôtel, codes d'accès de nuit, ...)	O/N	O			1	
42	CH	La tenue corporelle et vestimentaire du personnel est soignée.	O/N	O			1	
43	ES	L'accès à la réception est possible sans traverser un bar ouvert aux clients extérieurs.	O/N	O			1	
44	ES	Il existe un hall d'accueil aménagé et accueillant (décoration adaptée, fleurs, bonbons, ...).	O/N	O	O	O	1	Affiches encadrées ou proprement présentées, pas de scotch apparent, pas de meuble "cassé", plantes et fleurs propres et bien entretenues.
45	ES	Le hall d'accueil a fait l'objet d'une rénovation complète depuis moins de 3 ans.	O/N	O			2	
46	ES	L'éclairage est adapté et suffisant.	O/N	O	O	O	1	
47	ES	Des journaux du jour ou des magazines sont à disposition ; dont un quotidien régional.	O/N	O	O	O	1	
48	ES	Des documentations touristiques et/ou événementielles sont disponibles à l'accueil.	O/N	O	O	O	1	
49	ES	Des produits de la région sont exposés et/ou vendus.	O/N	O	O	O	2	
50	ES	Mise à disposition d'adaptateurs, prises électriques, chargeurs de batterie, en prêt ou à la vente à l'accueil et/ou mise à disposition gratuitement de kits dépannage (dentifrice, rasoir, set couture, ...).	O/N	O			2	
51	ES	L'accès Internet dans le hall et à la réception est gratuit (borne ou WIFI).	O/N	O			3	
52	ES	Un service de photocopies / fax, téléphone est possible à l'accueil.	O/N	O			1	Payant ou gratuit. Si payant, l'information doit être affichée.
53	CH	Un bon séjour est souhaité.	O/N	O			1	
TOTAL POUR CETTE ÉTAPE							33	

			Client					Commentaires auditeur
			Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item		
4 - Le client observe les parties communes de l'hôtel								
ÉQUIPEMENTS ET SERVICES								
54	ES	Les parties communes ont fait l'objet d'une rénovation complète depuis moins de 3 ans.	O/N	O			2	Couloirs, escaliers, etc.
55	ES	Un service blanchisserie, pressing, intérieur ou extérieur est proposé aux clients.	O/N	O			2	Ce service doit être clairement indiqué aux clients. (affichage, notice de bienvenue dans la chambre).
56	ES	Une cheminée d'agrément en état de fonctionnement ou un insert à la vue de la clientèle.	O/N	O	O	O	2	La cheminée peut se trouver à la réception, dans la salle du petit déjeuner ou dans un salon réservé à la clientèle.
57	ES	Une piscine exclusivement réservée à l'usage de la clientèle avec accès gratuit (dimension minimale 8 x 4 m).	O/N	O	O	O	2	
58	ES	La piscine est chauffée et/ou couverte (dimension minimale 8 x 4 m) (cumulable avec précédent).	O/N	O	O	O	1	NM possible si pas de piscine.
59	ES	Il y a un bassin enfant en plus de la piscine.	O/N	O	O	O	1	NM possible si pas de piscine.
60	ES	Un espace jeux extérieur aménagé pour les enfants.	O/N	O	O	O	1	Jeux extérieurs : tous mobiliers fixes, sécurisant pour les enfants (balançoires, tobogans, etc) et en bon état d'entretien. Tous jeux qui possèdent un espace suffisant (table de ping-pong, baby-foot, etc) et en bon état d'entretien.
61	ES	Les informations obligatoires de sécurité pour ces équipements sont affichées.	O/N	O	O	O	1	NM possible si pas de piscine et/ou espace jeux.
62	ES	Des espaces intérieurs dédiés au divertissement sont proposés à la clientèle : espace jeux aménagé, billard ou baby foot, espace dédié à la lecture.	O/N	O	O	O	2	
63	ES	Un tennis dans l'enceinte de l'établissement (si gratuit = 2 points, payant = 1 point).	0->2	2	O	O	2	
64	ES	Il y a une salle de remise en forme et/ou un spa (au moins 3 appareils) : si service gratuit = 2 points, si payant = 1 point).	0->2	2	O	O	2	
65	ES	Il y a un sauna et/ou un hammam (si service gratuit = 2 points, si payant = 1 point).	0->2	2	O	O	2	
66	ES	Autres équipements : _____ (si service gratuit = 2 points, si payant = 1 point).	0->2	2	O	O	2	A lister dans la case commentaires.
67	ES	L'hôtel dispose de chambres accessibles et adaptées pour les personnes à mobilité réduite.	O/N	O			2	Au moins une chambre.
68	ES	L'hôtel est labellisé Tourisme et Handicap (2 points par handicap) - non cumulable avec la précédente.	0->8	8			8	Non cumulable avec la précédente.
69	ES	Mise à disposition gratuite d'un lit bébé complet avec alèse, matelas et drap housse (1 lit minimum par établissement).	O/N	O	O	O	2	
70	ES	Les espaces communs ne sont pas bruyants et offrent une température agréable.	O/N	O	O	O	1	
71	ES	La signalétique est personnalisée, soignée, claire et visible.	O/N	O	O	O	2	
72	ES	Les consignes de sécurité et autres informations destinées à la clientèle doivent être affichées sur des supports parfaitement visibles, propres et en bon état. (exemples : panneaux, signalétiques, affichage des plans d'évacuation et numéros de téléphone d'urgence).	O/N	O	O	O	0	
73	ES	Il y a un ascenseur.	O/N	O	O	O	1	
74	ES	S'il y a un ascenseur, les affichages présents sont soignés (ni scotchés, ni punaisés, ni pâte à fixé).	O/N	O	O	O	1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas d'ascenseur.
75	ES	Les couloirs sont ordonnés (pas de chariot à linge, etc).	O/N	O	O	O	2	
76	ES	L'éclairage est adapté et suffisant (présence d'un éclairage jusqu'à la chambre).	O/N	O	O	O	1	
77	ES	L'odeur est agréable.	O/N	O			1	Pas d'odeur de cuisine, de renfermé, de moisi, etc.
SANITAIRES - ESPACES COMMUNS								
78	ES	Sanitaire - espaces communs, espaces privatifs : les murs.	O/N	O	O	O	0	Vérification de la propreté, de l'état d'entretien et de la vétusté.
79	ES	Sanitaire - espaces communs, espaces privatifs : le plafond.	O/N	O	O	O	0	
80	ES	Sanitaire - espaces communs, espaces privatifs : le sol.	O/N	O	O	O	0	
81	ES	Sanitaire - espaces communs, espaces privatifs : les portes et interrupteurs.	O/N	O	O	O	0	
82	ES	Les WC ont fait l'objet d'une rénovation complète depuis moins de 3 ans.	O/N	O			1	Espace commun, espace privé.
83	ES	Ils comprennent un WC homme et un WC femme ainsi qu'un lavabo avec eau chaude.	O/N	O	O	O	1	
84	ES	Les sanitaires sont équipés d'un miroir bien éclairé, de distributeurs de savon approvisionnés et qui fonctionnent, de poubelle(s) fermée(s).	O/N	O	O	O	1	

			Client					Commentaires auditeur
			Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item		
85	ES	Présence d'une VMC ou fenêtre.	O/N	O	O	O	2	
86	ES	L'accès aux sanitaires est indépendant de la salle du petit déjeuner.	O/N	O			1	Les sanitaires ne communiquent pas directement avec la salle du petit déjeuner.
87	ES	Les sanitaires sont accessibles et adaptés pour les personnes à mobilité réduite.	O/N	O			2	
88	ES	L'odeur est agréable.	O/N	O			1	Pas d'odeur de cuisine, de renfermé, de mois, etc.
89	ES	Mise à disposition d'une table à langer ou d'un espace change avec matelas et/ou pot/réducteur siège toilettes.	O/N	O	O	O	2	
90	ES	L'espace lavabo est en dehors des toilettes (dérogation pour les WC handicapés).	O/N	O			2	
ESPACES SANITAIRES PRIVATIF								
91	ES	Les sanitaires privatifs bénéficient d'une aération (fenêtre ou VMC).	O/N	O	O	O	2	
92	ES	L'éclairage est adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement.	O/N	O	O	O	1	
93	ES	Il y a un distributeur de sachets d'hygiène féminine.	O/N	O	O	O	1	Mesurer la propreté et la vétusté du distributeur.
94	ES	Les sanitaires sont équipés de patère(s) ou de porte manteau(x).	O/N	O	O	O	1	
95	ES	Les sanitaires sont équipés de poubelles fermées.	O/N	O	O	O	1	
96	ES	Il y a du papier toilettes.	O/N	O			1	
97	ES	L'odeur est agréable.	O/N	O			1	
BAR - SALON - ESPACE DÉTENTE								
98	ES	L'établissement dispose d'un bar/salon (séparé de l'accueil) réservé à la clientèle de l'hôtel.	O/N	O	O	O	2	Le bar/salon aménagé réservé à la clientèle est un espace spécifique isolée de l'accueil par éventuellement un mur végétal.
99	ES	Le bar/salon a fait l'objet d'une rénovation complète depuis moins de 3 ans.	O/N	O			2	NM possible si pas de bar/salon.
100	ES	Le mobilier est confortable, propice à la détente, en harmonie avec le décor. L'ambiance est chaleureuse.	O/N	O	O	O	1	NM possible si pas de bar/salon.
101	ES	Le comptoir et l'arrière du bar sont ordonnés.	O/N	O	O	O	1	Pas de carton derrière le comptoir, pas de verre sur le comptoir... NM possible si pas de bar/salon.
102	CH	Le personnel est aimable, souriant et courtois et efficace.	O/N	O			1	NM possible si pas de bar/salon.
103	ES	Le service soigné (nappage, sous-verre).	O/N	O	O	O	1	NM possible si pas de bar/salon.
104	ES	Il existe un coin détente aménagé (bibliothèque, magazines, livres, journaux) en attendant sa chambre.	O/N	O	O	O	1	
SALLE DE RÉUNION								
105	ES	Il existe une salle spécifique aménagée pour les réunions ou séminaires.	O/N	O	O	O	1	Cette salle ne doit pas être la salle principale de restaurant ou de petit déjeuner.
106	ES	Les équipements adéquats sont présents dans la salle (tables & chaises appropriées, homogènes, éclairage et température réglables dans la salle, 1 paperboard, 1 écran, 1 prise électrique).	O/N	O	O	O	3	Cet item ne peut être validé qu'en présence de tout l'équipement. NM possible si pas de salle de réunion.
TOTAL POUR CETTE ÉTAPE							77	

5 - CHAMBRES								
Les 127 questions suivantes concernent chacune des chambres								
107	CB	La chambre a fait l'objet d'une rénovation complète (moins de 3 ans).	O/N	O	O	O	3	Pas de moquette aux murs, sol, literie, éclairage.
108	CB	La chambre : les sols.	O/N	O	O	O	0	Vérifiez s'il y a de la poussière, des toiles d'araignées, des tâches. La chambre est en parfait état d'entretien si les peintures, les mobiliers sont impeccables, cirés (si bois ancien) et sans fracture apparente, les carrelages et les joints également nets. L'ensemble doit apparaître à l'œil comme neuf.
109	CB	La chambre : les murs.	O/N	O	O	O	0	
110	CB	La chambre : le plafond.	O/N	O	O	O	0	
111	CB	La chambre : les portes.	O/N	O	O	O	0	
112	CB	La fermeture de la porte est sécurisante (serrure et isolation).	O/N	O			1	
113	CB	La température est satisfaisante à votre arrivée.	O/N	O			1	

			Client					
				Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item	Commentaires auditeur
114	CB	La température de la chambre est réglable par le client (en période habituelle de chauffage).	O/N	O			2	
115	CB	L'odeur de la chambre est agréable à l'arrivée.	O/N	O			1	
116	CB	La chambre est bien insonorisée par rapport au couloir, et aux autres chambres.	O/N	O			3	Faire un test en mettant, par exemple, un téléviseur en marche dans la chambre voisine.
117	CB	La fenêtre est à double-vitrage, la chambre est bien insonorisée par rapport à l'extérieur.	O/N	O			3	Faire un test en ouvrant et fermant les fenêtres.
118	CB	Par sa surface et son agencement la chambre donne une impression d'espace (pondérer).	0->4	4			4	L'auditeur peut attribuer de 0 à 4 points.
119	CB	Il existe réellement un coin salon confortablement aménagé (2 fauteuil, 1 table basse).	O/N	O	O	O	3	
120	CB	La chambre s'ouvre sur un balcon ou une terrasse privée.	O/N	O	O	O	3	Est considéré comme balcon privé ou terrasse privée, soit un espace totalement clos ou fermé par des jardinières permettant aux clients de s'isoler sur ce balcon ou cette terrasse.
121	CB	Si terrasse privée ou balcon privé, ils sont équipés d'un éclairage individuel.	O/N	O	O	O	1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse ou balcon.
122	CB	Le mobilier de la chambre est de qualité, en cohérence et harmonisé.	O/N	O	O	O	2	
123	CB	Il y a une harmonie de style et de couleurs dans la chambre.	O/N	O	O	O	2	
124	CB	La chambre est climatisée.	O/N	O	O	O	2	
125	CB	L'ensemble du système électrique fonctionne correctement.	O/N	O	O	O	1	Interrupteur, ampoules.
126	CB	Le système d'éclairage est efficace.	O/N	O	O	O	1	
127	CB	Il existe un éclairage de chevet par occupant théorique avec interrupteur individuel.	O/N	O			1	
128	CB	L'éclairage général a un système de va et vient qui s'éteint depuis la tête de lit.	O/N	O			1	
129	CB	Il y a un chevet ou tablette par occupant théorique.	O/N	O	O	O	2	
130	CB	Il y a un porte-bagages ou un support permettant de poser les bagages.	O/N	O	O	O	2	
131	CB	Les fiches "prix et consignes de sécurité" sont soigneusement présentés.	O/N	O	O	O	1	
132	CB	Il y a une notice de bienvenue dans la chambre.	O/N	O	O	O	1	
133	CB	La notice de bienvenue est traduite dans sa totalité en au moins une langue étrangère.	O/N	O	O	O	2	NM possible si pas de notice de bienvenue.
134	CB	Il y a un livret d'accueil découverte dans la chambre (service, information pratique et touristique).	O/N	O	O	O	1	
135	CB	Le livret d'accueil découverte est traduit dans sa totalité en au moins une langue étrangère.	O/N	O	O	O	1	NM possible si pas de livret d'accueil.
136	CB	La chambre possède un système d'occultation efficace.	O/N	O	O	O	1	
137	CB	La (ou les) fenêtre(s) possède(nt) des voilages, double rideaux ou autres (stores).	O/N	O	O	O	2	
138	CB	Il y a une armoire ou penderie pour suspendre et ranger ses vêtements. Elle n'est pas obligatoirement fermée mais en harmonie avec la chambre.	O/N	O	O	O	2	
139	CB	Il y a au moins 4 cintres identiques et 1 à pinces par chambre (pas de cintres type pressing).	O/N	O	O	O	1	Par chambre.
140	CB	Il y a un miroir toute hauteur dans la chambre (ou dans la salle d'eau).	O/N	O	O	O	1	Miroir qui permet de se voir de la tête aux pieds.
141	CB	Il y a un siège ou un fauteuil par occupant théorique.	O/N	O	O	O	1	Single = 1 Double = 2 Triple = minimum 2 Quadruple = minimum 2, etc.
142	CB	Il y a une table, un plan de travail ou un bureau.	O/N	O	O	O	1	Pas de tablette.
143	CB	La table, le plan de travail ou le bureau est suffisamment grand pour permettre d'écrire et de prendre le petit déjeuner assis à deux personnes (surface équivalente à au moins 60 cm x 80 cm).	O/N	O			1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de bureau ou table.
144	CB	Il existe un éclairage efficace de la table ou du plan de travail.	O/N	O	O	O	3	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de bureau ou table.
145	CB	Il y a une prise de courant, de libre utilisation et accessible, près de la table ou du plan de travail.	O/N	O			1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de bureau ou table.
146	CB	Il y a une corbeille à papier proche du plan de travail.	O/N	O	O	O	1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de bureau ou table.
147	CB	Il y a d'autres prises de courant, de libre utilisation dans la chambre.	O/N	O			1	
148	CB	La chambre est équipée pour recevoir Internet en bas ou en haut débit (réseau avec fil ou système Wifi).	O/N	O			1	
149	CB	L'accès à Internet est gratuit.	O/N	O			1	NM possibles si la chambre n'est pas équipée pour recevoir Internet.

			Client					Commentaires auditeur
				Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item	
150	CB	L'ensemble de la literie est de qualité : matelas & sommier.	O/N	O	O	O	1	S'assurez que le sommier et le matelas sont de bonne qualité, en s'asseyant dessus brutalement, par exemple, ou en s'y étendant. Le lit doit rester ferme sous le poids et ne pas grincer. Il est indispensable de s'assurer que le sommier et le matelas sont propres.
151	CB	La chambre possède une literie d'une longueur supérieure à 190, de largeur supérieure à 140 pour les doubles et 80 pour les simples, sauf lit à l'italienne.	O/N	O			1	
152	CB	Les draps et/ou housses de couette.	O/N	O	O	O	0	
153	CB	Les couvertures ou la couette.	O/N	O	O	O	0	
154	CB	Il y a une couette.	O/N	O			1	
155	CB	Le couvre-lit.	O/N	O	O	O	0	NM possible si il y a une couette.
156	CB	L'alèse.	O/N	O	O	O	0	
157	CB	Oreiller et/ou traversin ont une housse de protection sous la taie.	O/N	O	O	O	1	
158	CB	S'il y a un traversin, ce dernier est dans une taie de traversin et n'est pas enroulé dans le drap.	O/N	O	O	O	1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de traversin.
159	CB	Il y a un oreiller par occupant théorique ou un traversin par lit.	O/N	O	O	O	1	
160	CB	Il y a un oreiller supplémentaire par occupant théorique à disposition dans l'armoire.	O/N	O			1	
161	CB	Il y a une couverture supplémentaire à disposition dans la chambre (en fonction de la région).	O/N	O			1	
162	CB	Le téléphone est d'accès direct avec l'extérieur, il fonctionne correctement.	O/N	O	O	O	1	
163	CB	Les numéros d'urgences et utiles sont affichés (Room Directory ou autres supports).	O/N	O	O	O	1	
164	CB	Il y a une télévision avec télécommande qui fonctionne correctement.	O/N	O	O	O	1	
165	CB	Un programme TV est présent dans la chambre.	O/N	O			1	Le programme Canal + ne suffit pas.
166	CB	L'écran de télévision est d'une taille supérieure à 40 cm.	O/N	O	O	O	1	NM possible si validation de l'item 168.
167	CB	L'écran de télévision est d'une taille supérieure à 51 cm (non cumulable avec la précédente).	O/N	O	O	O	2	NM possible si validation de l'item 168.
168	CB	La TV est à écran plat (LCD ou Plasma) (non cumulable avec les 2 précédentes).	O/N	O	O	O	3	NM possible si validation de l'item 166 ou de l'item 167.
169	CB	Une offre de chaînes supplémentaires est proposée dans l'établissement : Canal +, le câble ou autres satellites (à adapter en fonction des pays).	O/N	O			1	
170	CB	La chambre est équipée d'un lecteur DVD, canal interne ou la TV est compatible avec les jeux vidéos.	O/N	O			1	Attention : s'il n'y a qu'un seul lecteur DVD de disponible dans l'établissement, il ne faut le comptabiliser qu'une seule fois.
171	CB	Il y a un service de réveil.	O/N	O	O	O	1	Ce service de réveil peut-être avec le téléphone, la télévision, la radio ou tout autre moyen automatique.
172	CB	Il y a un système de radio.	O/N	O	O	O	1	
173	CB	Il y a un minibar.	O/N	O	O	O	1	
174	CB	Le minibar est approvisionné (choix de boissons et/ou friandises).	O/N	O			2	Pas de produit dont la DLC est dépassée. Cet item peut être saisi en NM s'il n'y a pas de minibar.
175	CB	Il y a un plateau de bienvenue avec une bouteille d'eau et 2 verres en verre.	O/N	O	O		1	Si gobelet, ne pas valider l'item.
176	CB	Il y a un plateau de bienvenue (bouilloire, thé, café, infusion, eau, jus de fruit, ...) (Cumulable avec la précédente).	O/N	O	O		2	
177	CB	Il y a un coffre-fort dans la chambre.	O/N	O	O	O	2	
EN MATIÈRE D'INSTALLATIONS SANITAIRES								
178	CB	La salle de bains a fait l'objet d'une rénovation complète (moins de 3 ans).	O/N	O	O	O	3	Faïence, sol, murs, plafond robinetterie, éclairage, etc.
179	CB	La salle d'eau privée est totalement cloisonnée ou elle est de conception contemporaine et intégrée à l'espace chambre sans cloisonnement.	O/N	O			1	
180	CB	Les mobiliers et les matériaux sont en harmonie.	O/N	O	O	O	1	
181	CB	Les mobiliers et les matériaux sont de qualité.	O/N	O			1	
182	CB	La salle de bains : les murs.	O/N	O	O	O	0	
183	CB	La salle de bains : le plafond.	O/N	O	O	O	0	

			Client					Commentaires auditeur
				Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item	
184	CB	La salle de bains : les portes.	O/N	O	O	O	0	
185	CB	La salle de bains : le sol.	O/N	O	O	O	0	
186	CB	La salle de bains est dotée d'un système d'aération efficace (fenêtre ou VMC).	O/N	O	O	O	2	
187	CB	La salle de bains permet une circulation aisée.	O/N	O			1	
188	CB	Il existe un point lumineux efficace au niveau du lavabo (miroir équipé d'éclairage, spots basse tension, etc).	O/N	O	O	O	2	
189	CB	Il y a un système interne visant à économiser l'eau (économiseurs d'eau aux chasses d'eau ou robinets/douches).	0->2	2			2	1 point pour la chasse d'eau, 1 point pour le robinet/bouche
190	CB	Il est positionné très visiblement dans la salle de bains un affichage (siglé Logis) invitant les clients à économiser le linge.	O/N	O			1	Si l'affichage n'est pas siglé Logis, l'item ne doit pas être validé.
191	CB	L'entourage du lavabo comporte une tablette.	O/N	O	O	O	1	
192	CB	Il y a une surface de rangement en plus de la tablette.	O/N	O	O	O	2	Autre qu'un tabouret.
193	CB	Il y a dans la salle de bains une poubelle.	O/N	O	O	O	1	
194	CB	Il y a un sac plastique à l'intérieur de la poubelle.	O/N	O	O	O	1	
195	CB	La poubelle est fermée.	O/N	O	O	O	1	
196	CB	Il y a un miroir de taille minimum 40 cm x 60 cm.	O/N	O	O	O	1	
197	CB	Il y a un grand miroir d'une taille supérieure à 40 x 60 cm.	O/N	O	O	O	1	
198	CB	Il y a un miroir grossissant.	O/N	O	O	O	1	
199	CB	Il y a un rack ou porte-serviette (non cumulable avec le sèche serviette).	O/N	O	O	O	1	
200	CB	Il y a 1 tapis de bains par salle de bains.	O/N	O			1	
201	CB	Il y a par occupant théorique : 1 grande serviette & 1 petite serviette.	O/N	O			1	
202	CB	Il y a par personne : un gant de toilette.	O/N	O			1	
203	CB	Le linge de toilette est agréable au toucher.	O/N	O	O	O	1	
204	CB	Il y a un gobelet plastique emballé ou un verre par personne.	O/N	O	O	O	1	
205	CB	Il y a un sèche-cheveux.	O/N	O	O	O	2	Attention : s'il n'y a qu'un seul sèche cheveux de disponible dans l'établissement, il ne faut le comptabiliser qu'une seule fois. 2 fois si il y en a 2, ...
206	CB	Il y a une prise rasoir ou une prise ordinaire adaptée aux rasoirs.	O/N	O	O	O	1	
207	CB	Il y a au moins une patère ou un porte-manteau.	O/N	O	O	O	1	
208	CB	Il y a un chauffage qui est propre à la salle de bains.	O/N	O	O	O	1	
209	CB	Ce chauffage est réglable par l'occupant toute l'année (sauf système chauffage au sol).	O/N	O			2	NM possible si chauffage au sol
210	CB	Il existe un sèche serviettes dans la salle de bains. Il peut s'agir d'un chauffage qui fait double fonction (dans ce cas, cumulable avec précédent) et non cumulable le rack ou porte-serviette.	O/N	O	O	O	2	
211	CB	Il y a une baignoire ou douche.	O/N	O	O	O	1	Baignoire sabot tolérée.
212	CB	Il y a une baignoire et une douche (2 équipements distincts).	O/N	O	O	O	3	2 équipements distincts pas une baignoire équipée d'un pommeau de douche. Pas de baignoire sabot.
213	CB	Les joints de la baignoire et/ou douche.	O/N	O	O	O	0	
214	CB	Les joints des carrelages.	O/N	O	O	O	0	
215	CB	L'espace dans la douche est supérieur à 80 x 80 cm.	O/N	O			2	NM si pas de douche. Prendre en compte la taille totale de la cabine, pas la taille du bac à douche.
216	CB	La taille de la baignoire est supérieure aux tailles standard (à partir de 160).	O/N	O			2	Cet item peut être saisi en NM si pas de baignoire.
217	CB	La douche ou la baignoire est équipée de parois de protection rigide.	O/N	O	O	O	2	NM possible si l'item 218 est validé. Valider l'item si douche à l'italienne avec parois en verre.
218	CB	La douche ou la baignoire est équipée d'un rideau non statique.	O/N	O	O	O	1	NM possible si validation de l'item 217.
219	CB	Il y a un support ou distributeur approvisionné pour le savon dans la douche et/ou la baignoire.	O/N	O	O	O	1	
220	CB	La pression de l'eau est suffisante (bon débit).	O/N	O			2	

			Client					Commentaires auditeur
			Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item		
221	CB	La salle d'eau est équipée d'un système balnéo (douche ou baignoire).	O/N	O	O	O	3	On entend par douche balnéo, une cabine équipée de buses permettant une action hydro-massante sur différentes parties du corps. Dans la mesure du possible, s'assurer que la pression est suffisante. Le bain balnéo vise à détendre ou stimuler par la prise de bains, relaxants ou tonifiants, par un système de buses. Il s'agit de matériels spécifiques prévus à cet effet.
222	CB	La salle d'eau est équipée de mitigeurs pour le lavabo et/ou la douche/baignoire.	O/N	O	O	O	2	Le débit et le mélange de l'eau chaude et froide sont assurés par un seul robinet.
223	CB	La salle d'eau est équipée de robinets thermostatiques pour la baignoire/douche.	O/N	O	O	O	2	Les robinets thermostatiques sont utilisés pour apporter le confort d'une température régulière.
224	CB	Il y a un WC.	O/N	O	O	O	0	
225	CB	Le WC est dans la salle de bains et fermé par une porte et cloisonné du sol au plafond.	O/N	O	O	O	2	= WC séparé. NM possible si pas de WC.
226	CB	Le WC est indépendant de la salle d'eau et fermé par une porte.	O/N	O			3	= WC en dehors de la salle de bains. NM possible si pas de WC NM possible si WC séparé.
227	CB	Si WC indépendant, il est doté d'un système d'aération efficace (fenêtre ou VMC).	O/N	O	O	O	2	Cet item peut être saisi en NM si pas de WC. Cet item peut être saisi en NM si le WC est dans la SDB.
228	CB	Si WC séparé, il est doté d'un système d'aération efficace (fenêtre ou VMC).	O/N	O	O	O	2	Cet item pour être saisi en NM si pas de WC. Cet item pour être saisi en NM si les WC ne sont pas indépendant ou séparé.
229	CB	Si WC indépendant ou séparé, il y a une poubelle fermée dans le WC.	O/N	O	O	O	1	Cet item pour être saisi en NM si pas de WC. Cet item pour être saisi en NM si les WC ne sont pas indépendant.
230	CB	Le papier toilette est en quantité suffisante (1 rouleau actif + 1 en réserve).	O/N	O	O	O	1	
231	CB	Il y a dans la salle de bain un distributeur de mouchoirs.	O/N	O	O	O	1	
232	CB	Il y a dans la salle de bain un distributeur de sachets d'hygiène.	O/N	O	O	O	1	
233	CB	Il y a un peignoir de bain par occupant (en chambre ou à ramener lors de l'accompagnement en chambre).	O/N	O	O	O	2	Attention : si les peignoirs sont disponible à la réception, il ne faut en comptabiliser que le nombre disponible.
TOTAL POUR CETTE ÉTAPE							167	

6 - Le client prend son petit déjeuner

OFFICE - SALLE DE PETIT DÉJEUNER							
234	ES	La salle du petit déjeuner ne donne pas directement sur l'extérieur ou si c'est le cas, un sas permet d'éviter les courants d'air.	O/N	O		1	
235	ES	L'odeur dans la salle est agréable.	O/N	O		1	
236	ES	L'éclairage est agréable et approprié.	O/N	O		1	
237	ES	La salle du petit déjeuner : les murs.	O/N	O	O	0	
238	ES	La salle du petit déjeuner : le plafond.	O/N	O	O	0	
239	ES	La salle du petit déjeuner : le sol.	O/N	O	O	0	
240	ES	Les vitres et huisseries de fenêtres.	O/N	O	O	0	
241	ES	Les voilages et rideaux.	O/N	O	O	0	
242	ES	Les éléments de décors sont en harmonie entre eux.	O/N	O	O	1	- Revêtement, mobilier, etc. (harmonie entre les éléments de décor) - Définir dans le compte rendu le ressenti
243	ES	La décoration fait l'objet d'une recherche et/ou d'un soin particulier.	O/N	O		1	
244	ES	Le nombre de tables pour le petit déjeuner est en adéquation avec le nombre de chambres.	O/N	O		3	
245	ES	La disposition des tables préserve la tranquillité des convives, voire l'intimité.	O/N	O		1	

			Client					Commentaires auditeur
			Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item		
246	ES	Tables et chaises sont confortables.	O/N	O	O	O	2	
247	ES	La décoration florale de la salle est particulièrement soignée et composée exclusivement de fleurs ou plantes naturelles (cumulable avec préc.).	O/N	O	O	O	1	
248	ES	Les couverts, la verrerie et la vaisselle sont en harmonies avec la table.	O/N	O	O	O	1	
SI TERRASSE (pas du bar)								
249	ES	Il y a une terrasse.	O/N	O	O	O	1	
250	ES	Le mobilier est confortable.	O/N	O			1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
251	ES	Le mobilier est sans publicité.	O/N	O			1	Sont acceptés comme mobiliers sans publicité : le mobilier vierge de toute inscription le mobilier sur lequel est inscrit le nom de l'établissement le mobilier sur lequel il y a une signature discrète le mobilier avec le logo Logis de France en vigueur. Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
252	ES	Le mobilier est de qualité (pas de plastique bas de gamme).	O/N	O	O	O	1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
253	ES	Le mobilier est de qualité et n'est pas en plastique (fer forgé, teck...).	O/N	O			1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
254	ES	L'éclairage est suffisant et adapté.	O/N	O			1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
255	ES	Le sol de la terrasse est stable.	O/N	O	O	O	1	Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
ENFANTS								
256	ES	Une chaise enfants est à disposition de la clientèle.	O/N	O	O	O	1	
257	ES	Un rehausseur enfants est à disposition de la clientèle.	O/N	O	O	O	1	
OFFICE								
258	ES	L'office : les murs.	O/N	O	O	O	0	
259	ES	L'office : le plafond.	O/N	O	O	O	0	
260	ES	L'office : le sol.	O/N	O	O	O	0	
261	ES	Réfrigérateurs et chambres froides.	O/N	O	O	O	0	
262	ES	La plonge.	O/N	O	O	O	0	
263	ES	Matériels (four, piano, friteuse, plan de travail, étagères, extracteur, filtre...).	O/N	O	O	O	0	
LE PETIT DEJEUNER								
264	ES	Un goûter enfant est proposé, sur commande, comprenant une boisson, une compote ou un yaourt et une pâtisserie ou viennoiserie/biscuit et une serviette, dans son emballage spécifique siglé Logis. Ce goûter peut être consommé sur place ou emporté.	O/N	O			3	Présence du chevalet.
265	CO	Le petit déjeuner Logis est composé au minimum de (par personne) : un choix de boissons chaudes, un jus de fruit, du pain en suffisance, une viennoiserie, confiture, beurre.	O/N	O			1	
266	PD	Il est proposé un petit déjeuner sous forme de carte de petit déjeuner ou un buffet qui doivent comporter sans supplément au moins : plusieurs choix de boissons chaudes, 2 jus de fruit, de l'eau minérale, un choix de 2 pains différents, 2 viennoiseries, un choix d'au moins 2 confitures, du miel, un choix de produits laitiers, une variété de céréales, des fruits ou salade de fruits, des biscottes/cracottes ou pain suédois.	O/N	O	O	O	2	Lister dans le compte rendu les produits manquant au petit déjeuner.
267	PD	Au moins 3 produits listés ci-dessus sont proposés en plus du petit déjeuner Logis (critère obligatoire) et sans supplément.	O/N	O			2	
268	PD	Si le petit déjeuner est présenté sous forme de buffet, il est correctement approvisionné.	O/N	O			1	NM possible si pas de buffet.
269	PD	Il est proposé 1 large choix de thés (à partir de 4 thés différents).	O/N	O			1	
270	PD	Il est proposé des fruits frais ou salade de fruits frais (pas de boîte ou sceau plastique).	O/N	O			1	
271	PD	La confiture est faite maison.	O/N	O			2	Au moins 2.
272	PD	Il est proposé des produits régionaux (miel, charcuterie, fromage, ...).	O/N	O			2	Sur le buffet ou sur la carte.
273	PD	Il est proposé un choix d'au moins 2 charcuteries.	O/N	O			1	Sur le buffet ou sur la carte.
274	PD	Il est proposé des plats chauds (poisson, pomme de terre, saucisses, bacon, ...).	O/N	O			2	Sur le buffet ou sur la carte.
275	PD	Il est proposé des œufs cuisinés (précisé sur un support).	O/N	O			2	Sur le buffet ou sur la carte.

			Client					Commentaires auditeur
				Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item	
276	PD	Il est proposé un choix d'au moins 2 fromages.	O/N	O			1	Sur le buffet ou sur la carte.
277	PD	Les produits cuisinés chauds sont à disposition sur le buffet dans un récipient adapté type "cheffendish".	O/N	O	O	O	2	NM si pas de buffet ou si item 266 "N".
278	PD	Il est proposé de la compote.	O/N	O			1	
279	ES	Possibilité de faire ou d'obtenir un jus de fruit pressé.	O/N	O			2	
280	PD	Le chocolat est au lait (pas de chocolat à l'eau).	O/N	O			1	
281	ES	Un grille pain est à la disposition des clients ou le pain est grillé à la demande.	O/N	O			1	
282	ES	Les produits frais sont présentés sur un espace réfrigéré ou sur glace pilée.	O/N	O	O		2	
283	CH	Les boissons sont servies à table.	O/N	O			2	
284	ES	Le service du petit déjeuner est proposé en terrasse.	O/N	O			1	NM possible si pas de terrasse.
285	CH	Il y a une personne affectée au service du petit déjeuner.	O/N	O			2	
286	CH	L'accueil est souriant et chaleureux.	O/N	O			1	
287	CH	Le personnel est en tenue de service impeccable.	O/N	O			1	
288	CH	La salle du petit déjeuner est bien rangée.	O/N	O	O	O	1	
289	ES	Le nombre de tables pour le petit déjeuner est en adéquation avec le nombre de chambres.	O/N	O			1	
290	ES	La salle du petit déjeuner est confortable.	O/N	O			1	
291	ES	Les tables préservent la tranquillité des convives.	O/N	O	O	O	2	
292	ES	Le journal est disponible dès le petit déjeuner (local ou National).	O/N	O			3	
293	PD	Il n'y a pas de bruit perturbant.	O/N	O			1	
294	ES	Il y a un fond sonore adapté (volume, grésillement, type de radio).	O/N	O			1	
295	CH	Les tables sont débarrassées rapidement et nettoyées.	O/N	O			1	
296	PD	La qualité des boissons proposées est satisfaisante.	O/N	O			1	
297	PD	La température des boissons proposées est satisfaisante.	O/N	O			1	
298	PD	La qualité des produits proposés est satisfaisante.	O/N	O			1	
299	ES	Les produits sont proposés dans des contenants les mettant en valeur.	O/N	O	O		2	
300	ES	Nappes, sets, chemins de table et serviettes sont de qualité (papier autorisé si de bonne qualité ; tissu non tissé ; sans publicité).	O/N	O	O	O	2	
301	ES	La vaisselle est en harmonie avec le caractère de l'établissement (sans publicité).	O/N	O	O	O	2	
302	ES	L'amplitude du petit-déjeuner est d'au moins deux heures (indiqué sur la notice).	O/N	O			1	
303	ES	L'amplitude du petit-déjeuner est d'au moins trois heures (indiqué sur la notice).	O/N	O			2	
304	ES	Il est possible d'avoir un petit déjeuner en deçà et au-delà de l'horaire si le client quitte son établissement en dehors de service (indiqué sur la notice).	O/N	O			2	
305	ES	Le petit déjeuner peut être servi dans la chambre (indiqué sur la notice).	O/N	O			2	
306	CH	On s'assure que vous ne manquez de rien.	O/N	O			2	
307	CH	Vous êtes salué lorsque vous quittez la salle.	O/N	O			1	
TOTAL POUR CETTE ÉTAPE							89	

copyright FIL. Document confidentiel – Tout droit de reproduction, toute divulgation à des tiers sont strictement interdits, sauf autorisation expresse de la FIL.

7 - Le client prend son petit déjeuner							
308	CH	Le personnel est présent, disponible et attentif pendant le séjour.	O/N	O		2	
309	CH	Les informations données au cours du séjour sont spontanées, courtoises et adaptées.	O/N	O		1	
310	ES	La facture est claire, précise et conforme aux prestations achetées.	O/N	O	O	2	
311	ES	La facture est informatisée.	O/N	O		1	
312	CH	La facture est vérifiée avec vous, avant le règlement.	O/N	O		2	
313	SC	La facture est siglée Logis (Logo conforme à la charte) ou le contenant (enveloppe, ...).	O/N	O	O	2	Mettre "O" en vétusté si le logo n'est pas conforme au logo en vigueur.
314	CH	La satisfaction concernant votre séjour est demandée.	O/N	O		1	
315	SC	Le questionnaire de satisfaction "Suivi qualité Logis" est disponible à la réception.	O/N	O	O	0	

			Client					
				Réponse	Propreté	État entretien vétusté	Valeur de l'item	Commentaires auditeur
316	CH	Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse (Au revoir Madame, Monsieur).	O/N	O			1	
317	CH	La carte Etapes Affaire est proposée.	O/N	O			1	Vérifier si l'établissement adhère au produit - si l'établissement n'adhère pas au produit, cet item peut être saisi en NM.
318	ES	La réservation dans un autre Logis est possible. Elle est assurée gratuitement.	O/N	O			1	
TOTAL POUR CETTE ÉTAPE							14	

8 - Généralités								
319	ED	Présence, dans les chambres, la salle du petit déjeuner et les parties communes d'ampoules à économie d'énergie.	O/N	O			2	Il est nécessaire de pouvoir vérifier qu'il y a au moins 10 ampoules de ce type pour valider cet item.
320	ED	Il y a un usage total ou partiel d'une énergie renouvelable dans l'établissement.	O/N	O			4	
321	ED	L'établissement utilise des produits d'entretien biodégradables.	O/N	O			2	
322	ED	L'établissement utilise du papier recyclé (enveloppe, papier, ...).	O/N	O			2	
323	CO	Le nombre de chambres déclarées aux Logis doit correspondre au nombre de chambres existantes.	O/N	O			1	
324	CO	Les produits d'accueil siglés Logis, proposés par l'hôtel dans toutes les chambres le jour de la visite, par occupant théorique, sont en nombre suffisant et dans la gamme dédiée à la catégorie "cheminée" : - 1 cheminée = 2 produits d'accueil siglés Logis dans la salle de bains. - 2 cheminées = 3 produits d'accueil siglés Logis dont au moins 2 dans la salle de bains. - 3 cheminées = 4 produits d'accueil siglés Logis dont au moins 3 dans la salle de bains.	O/N	O		O	1	
325	CO	Pour un classement 1 cheminée, 2 et 3 cheminées, 100 % des chambres ont une salle d'eau complète (bain ou douche et W.C.).	O/N	O			1	
326	SC	L'adhérent justifie qu'il a passé commande, sur les deux dernières années, à 2, 3 ou 4 fournisseurs référencés par la FIL.	0->4	4			4	Minimum 2.
327	SC	Le questionnaire de satisfaction "Suivi qualité Logis" est à disposition de la clientèle dans chaque chambre (critère obligatoire QT).	O/N	O	O	O	1	
328	CH	Les réponses aux courriers sont faites en langue(s) étrangère(s) (demander exemples).	O/N	O			1	
329	CH	Le (ou les) exploitant(s) assure(nt) de la formation (apprentis, contrats de qualification, stagiaires, ...).	O/N	O			2	
330	CH	Le personnel est constitué d'au moins une personne habilitée et formée (titulaire au minimum d'un certificat d'aptitude professionnelle en hôtellerie-restauration ou d'un titre homologué équivalent dans ce domaine de compétence). En cas d'absence de diplôme, l'expérience professionnelle est prise en compte sur la base d'une période de deux ans.	O/N	O			1	
TOTAL POUR CETTE ÉTAPE							22	

COMMENT SE DÉROULE UNE VISITE TYPE

1. Le visiteur réserve son séjour. Il consomme le déjeuner ou le dîner, la chambre et le petit-déjeuner.
2. Il paie sa note.
3. Il se fait connaître (carte ou lettre accréditive).
4. Débriefing se fait entre l'auditeur et l'adhérent Logis ou son représentant. (Pour le cas où l'adhérent n'est pas présent au débriefing, le visiteur prendra contact téléphoniquement afin de donner les informations nécessaires.)
5. Visite complète de l'établissement pour remplir la grille de classement (l'ensemble des locaux et des chambres devra être vu par le visiteur.)
6. Le cabinet a 15 jours pour rendre sa copie à la F. I. L. (grille + compte rendu de visite).
7. Préparation du dossier pour le Comité des Labels
8. Présentation du dossier au Comité Des Labels pour décision
9. Décision du Comité des Labels
10. La notification de décision et la grille complète sont envoyées à l'association départementale et à l'hôtelier. L'hôtelier et l'association disposent d'un délai de 21 jours pour réagir quant à la décision du Comité des Labels.
11. Si l'hôtelier n'est pas d'accord sur la conformité de l'audit et souhaite remettre en cause certains points de la visite, il peut faire appel de la décision en faisant parvenir à la F.I.L., via son association départementale, un dossier étayé qui sera présenté en comité d'Appel.
12. Présentation du dossier au Comité d'Appel pour évaluation de la conformité de l'audit.
13. Décision du Comité d'Appel
14. La notification de décision est envoyée à l'hôtelier avec copie à l'association départementale.

ATTENTION : Le rattrapage de points n'est pas possible

Éléments communs à toutes les grilles :

Page n° 1 et n° 2 :

- ✓ Coordonnées de l'établissement. (Nom, Localité, CP)
- ✓ Nom de l'exploitant ou nom(s) de la ou des personnes de l'établissement qui assiste à la visite.
- ✓ Classement cheminées et Etoiles.
- ✓ Adhésion au produit "Etape Affaires".
- ✓ Avec Restaurant, Restauration Restreinte ou Sans restaurant.
- ✓ Nombre total de chambres / Nombre de chambres visitées / Nombre de chambres avec Salle de Bains complètes / Pourcentage de chambres avec SDB complètes.
- ✓ Date de la visite, nom du visiteur, nom du cabinet.
- ✓ Synthèse général :
 - **Informations complémentaires** : Nombre de couverts le jour de la visite, Tarif du menu, Enumération du menu et repas consommé par le visiteur (déjeuner ou dîner)
 - **Résultats par Etapes** : (le déroulement de la visite suit les étapes du séjour client). Total du nombre de croix par étapes : 1 - Réservation, 2 - Extérieurs, 3 - Check-up, 4 - Parties communes, 5 - Chambres (moyenne du nombre de croix), 6 - restaurant, 7 - Petit Déjeuner, 8 - Check-out et 9 - Généralités.
 - **Hébergement** : Total du nombre de croix. (Critères Obligatoires, Synergie de Chaîne, Extérieur - Equipements et Services, Critères Humains, Environnement et Développement Durable, Chambres, Petit Déjeuner et Total.
 - **Résultats "Propreté et Vétusté" pour l'Hébergement** : Total du nombre de croix par axe : propreté des parties communes (hors restaurant), propreté des chambres, Etat-Entretien-Vétusté des parties communes (hors restaurant), Etat-Entretien-Vétusté des chambres.
 - **Identification de la restauration** : Total du nombre de croix par catégorie : Critères Obligatoires, Catégorie 1, Catégorie 2, Catégorie 3 et Bonus.
 - **Résultats « Propreté et Vétusté » pour la Restauration** : Total du nombre de croix par axe : propreté du restaurant, Etat-Entretien-Vétusté du restaurant.
 - **Résultats Plan qualité France** : Qualité Tourisme-Critères Obligatoires et Qualité Tourisme-Autres Items.

RECOMMANDATIONS

Toute affirmation et quelle que soit sa valeur, ne remet pas en cause la ou les affirmations précédentes.

Exemple émanant du chapitre "Le client déjeune ou dîne au Restaurant" :

- ✓ "Les tables sont stables (plateaux et pieds)"
- ✓ "Les tables sont suffisamment larges"

Dans cet exemple, les croix accordées au deuxième item s'ajoutent à ceux du premier.

Pour les grilles "ancien adhérent", un "produit" est considéré comme étant siglé Logis lorsqu'il s'agit d'un véritable travail d'imprimerie, de tissage, etc (Autocollant et cachets sont exclus).

Propreté - État-Entretien - Vétusté : par défaut, tous les équipements sont considérés comme propres, bien entretenus et non vétustes. Le visiteur doit enlever les points quand les équipements ne sont pas propre, mal entretenus ou vétustes.

Une réponse négative à un item n'exclut pas obligatoirement de répondre à la propreté et à l'état d'entretien-vétusté. (ex. : Les tables sont stables. Si l'auditeur répond « N » il doit quand même vérifier la propreté et l'état d'entretien-vétusté).

REMARQUES GÉNÉRALES

* Cette nouvelle grille se divise en 9 étapes pour chacune des grilles suivantes :

- ✓ "ancien adhérent - Logis **avec** restaurant",
- ✓ "nouvel adhérent - Logis **avec** restaurant",

* Cette nouvelle grille se divise en 8 étapes pour chacune des grilles suivantes :

- ✓ "ancien adhérent - Logis **sans** restaurant",
- ✓ "nouvel adhérent - Logis **sans** restaurant",

* Toutes les grilles de classement doivent parvenir à la F.I.L. dans un délai maximum de 15 jours à compter de la réalisation de la visite. Le prestataire adressera à la F.I.L., via l'outil informatique spécifique les éléments suivants :

- La grille de classement dûment complétée par le visiteur.
- Les grilles thématiques, le cas échéant.
- Le compte-rendu de visite accompagnant la grille.

CHARTRE GRAPHIQUE

Tous les adhérents ont été destinataires de la charte graphique (Nouveau Logo en vigueur au 1^{er} janvier 2009). Elle peut également être consultée au siège de l'association départementale.

Les produits d'accueil siglés Logis peuvent être commandés directement auprès des fournisseurs agréés, à l'aide du "Guide des Achats" fourni en début d'année, ou encore par Internet, par le portail professionnel, rubrique "fournisseurs agréés".

SYNERGIE DE CHAÎNE

Ce chapitre est particulièrement important pour la F.I.L., car la synergie de chaîne est un élément fort de notre enseigne. Il est donc demandé au visiteur d'être particulièrement vigilant pour l'attribution des croix.

CHAMBRES

TRÈS IMPORTANT : Chaque chambre doit être visitée.

Utiliser une colonne par chambre en indiquant le numéro.

Dans le cas où l'hôtel posséderait des chambres absolument identiques, il est néanmoins indispensable de visiter chaque chambre et de remplir une colonne pour chacune.

Si l'hôtel possède une annexe, il est demandé au visiteur de remplir autant de fois la grille qu'il y a de chambres à cette annexe et de la signaler sur le rapport de visite.

PRÉALABLE :

En matière d'installations sanitaires : ces critères concernent aussi bien les sanitaires qui se trouveraient dans la chambre que ceux qui seraient cloisonnés ou dans une salle d'eau séparée.

ATTENTION !

Il est demandé à l'auditeur de ne jamais communiquer à l'hôtelier le classement "cheminées" et l'identification "cocottes" qui peuvent éventuellement découler de la grille.

En effet, la grille de classement n'étant qu'un élément permettant de classer nos Logis, seul le Comité des Labels est habilité à donner un classement et à le faire connaître à l'hôtelier.

RAPPEL ! En ce qui concerne le nombre de croix à faire apparaître pour les chambres (étape 5), il s'agit de la moyenne :

Exemple :	Chambre 1	45 croix	
	Chambre 2	56 croix	
	Chambre 3	64 croix	
	Etc		
	TOTAL	222 croix	divisées par 4 chambres, soit 55,5. (Arrondi à l'unité supérieure, soit 56 croix)

LE RAPPORT DU VISITEUR

Il est demandé à l'auditeur de faire un rapport circonstancié mettant en avant :

- ✓ les critères obligatoires non validés ainsi que les justifications de l'hôtelier
- ✓ l'ambiance générale de l'établissement
- ✓ les commentaires éventuels chapitre par chapitre
- ✓ le ressenti client par rapport au classement du moment où celui à venir
- ✓ la mise en avant de dysfonctionnements graves (hygiène, propreté, etc)

Ce rapport accompagnera la grille de classement qui sera communiqué à l'hôtelier adhérent ainsi qu'à l'association départementale ou nationale.

POUR LES QUALIFICATIONS DE L'OFFRE ET LES THÉMATIQUES

Selon son ressenti, l'auditeur demandera à l'hôtelier s'il souhaite adhérer à une qualification de l'offre ou à une thématique.

Si la réponse est positive, l'auditeur remplira la ou les grilles correspondantes à cette ou ces qualifications ou thématiques. Il sera impératif de joindre des photos pour étayer cette ou ces demandes.

Pour le cas où l'hôtelier ne souhaite pas adhérer à cette démarche, l'auditeur signalera, dans son rapport la ou les qualifications ou thématiques qui pourraient être adaptées à l'établissement.

Débriefing à chaud à faire avec l'hôtelier :

Ce débriefing sera en deux parties, la première sur les points positifs relevés dans l'établissement et la seconde, sur les points à améliorer.

Points à aborder, au minimum, lors du débriefing :

- ✓ Accueil à l'arrivée du client
- ✓ L'environnement de l'établissement
- ✓ L'entretien général de l'établissement
- ✓ Les services à la clientèle
- ✓ La chambre
- ✓ Le service de restaurant
- ✓ Le petit déjeuner
- ✓ Le départ du client

Les termes de cet entretien devront impérativement se retrouver dans le rapport d'audit joint à la grille de classement.

Grilles correspondantes				OBSERVATIONS
Hôtel avec restaurant		Hôtel sans restaurant		
A.A.	N.A.	A.A.	N.A.	

Le client réserve par téléphone

1		1		SC	L'annonce téléphonique précise : "hôtel X, Logis" - (pré décroché accepté) = A vérifier lors de la réservation de la chambre, et éventuellement le jour de la visite.
10		10		SC	L'établissement a son propre site Internet, il doit être en lien avec la FIL = A vérifier par l'auditeur avant ou après la visite.

Le client observe les extérieurs

14	12	14	12	ED	L'établissement procède au tri sélectif des déchets = Cet item peut être en NM si le tri sélectif n'est pas présent au niveau de la commune.
15	13	15	13	ED	Les fenêtres de l'établissement sont à double vitrage : parties communes, restaurant = Ce point est valide lorsqu'il y a au moins les fenêtres de toutes les chambres équipées de double vitrage. Les survitrages ne permettent pas de valider cet item.
16	14	16	14	ES	La pré signalisation présente est efficace, (pré enseignes ou fléchages) = NM en fonction de la réglementation - se renseigner auprès de l'hôtelier.
17		17		SC	La pré signalisation présente fait référence aux Logis (Logo en vigueur) = NM possible si la pré signalisation n'est pas autorisée.
21	16	21	16	ES	L'extérieur bénéficie d'un éclairage efficace, qui met en valeur le lieu = L'éclairage est reconnu efficace lorsqu'il permet aux clients de lire l'affichage des menus et prix de chambres, à quelque heure que ce soit durant l'ouverture de l'établissement, mais aussi lorsqu'il permet de se diriger vers l'entrée de l'établissement sans problème.
22	17	22	17	ES	L'affichage des informations utiles aux clients (prix, horaires, carte et menus) est parfaitement visible, bien présenté et traduit au moins en une langue étrangère = Validation de l'item si tous les éléments sont présents.
25	20	25	20	ES	Il y a des espaces verts privés plantés, fleuris, aménagés et harmonieux = Si la visite a lieu hors saison, demander à voir des photos ou dépliants. Pour les établissements en centre ville qui n'ont pas d'espaces verts, juger le fleurissement (jardinières, etc).
26	21	26	21	ES	L'établissement propose à la clientèle un jardin ou un parc privé d'au moins 1000 m ² d'agrément privé (espace séparé des véhicules, du parking, clos et aménagé) = Le jardin ou parc d'agrément privé est équipé de banc(s), chaises et tables donnant la possibilité de se reposer, il doit permettre de se promener et à des enfants de jouer et courir.
28	23	28	23	ES	Le stationnement privé est gratuit (garage ou parking) = A l'hôtel. NM possible si pas de stationnement privé.
29	24	29	24	ES	Le parking privé ou garage privé bien signalé est fermé, sécurisé et éclairé = Portail, chaîne, veilleur, caméra, etc.
31	26	31	26	ES	Le revêtement du sol du parking et/ou garage privé est en parfait état = Pas de flaques, pas de trous d'eau, sol régulier, etc.

Le client est accueilli à l'hôtel

35	29	35	29	CH	L'accueil ainsi que la prise en charge du client sont immédiats. = Le temps d'attente doit être bien géré.
38		38		SC	Le guide International est mis en évidence et le millésime correspond à l'année en cours = Si l'hôtelier annonce qu'il n'a plus de guides, il est alors nécessaire de l'informer qu'il a la possibilité d'en commander auprès des services de la F. I. L. - Si l'un des 2 critères n'est pas respecté, noter N.
44	36	44	36	ES	Il existe un hall d'accueil aménagé et accueillant (décoration adaptée, fleurs, bonbons, ...) = Affiches encadrées ou proprement présentées, pas de scotch apparent, pas de meuble "cassé", plantes et fleurs propres et bien entretenues.
52	44	52	44	ES	Un service de photocopies / fax, téléphone est possible à l'accueil = Payant ou gratuit. Si payant, l'information doit être affichée.

Le client observe les parties communes de l'hôtel

54	46	54	46	ES	Les parties communes ont fait l'objet d'une rénovation complète depuis moins de 3 ans. = Couloirs, escaliers, etc.
55	47	55	47	ES	Un service blanchisserie, pressing, intérieur ou extérieur est proposé aux clients. = Ce service doit être clairement indiqué aux clients. (affichage, notice de bienvenue dans la chambre).
56	48	56	48	ES	Une cheminée d'agrément en état de fonctionnement ou un insert à la vue de la clientèle = La cheminée peut se trouver à la réception, dans la salle de restaurant, dans la salle du petit déjeuner ou dans un salon réservé à la clientèle.
58	50	58	50	ES	La piscine est chauffée et/ou couverte (dimension minimale 8 x 4 m) (cumulable avec précédent) = NM possible si pas de piscine.
59	51	59	51	ES	Il y a un bassin enfant en plus de la piscine = NM possible si pas de piscine.
60	52	60	52	ES	Un espace jeux extérieur aménagé pour les enfants = Jeux extérieurs : tous mobiliers fixes, sécurisant pour les enfants (balançoires, toboggans, etc) et en bon état d'entretien. Tous jeux qui possèdent un espaces suffisant (table de ping-pong, baby-foot, etc) et en bon état d'entretien.
61	53	61	53	ES	Les informations obligatoires de sécurité pour ces équipements sont affichées = NM possible si pas de piscine et/ou espace jeux.
66	58	66	58	ES	Autres équipements : _____ (si service gratuit = 2 points, si payant = 1 point) = A lister dans la case commentaires.
67	59	67	59	ES	L'hôtel dispose de chambres accessibles et adaptées pour les personnes à mobilité réduite = Au moins une chambre. Non cumulable avec la suivante.
68	60	68	60	ES	L'hôtel et le restaurant sont labellisés Tourisme et Handicap (2 points par handicap) - non cumulable avec la précédente = Non cumulable avec la précédente.
74	66	74	66	ES	S'il y a un ascenseur, les affichages présents sont soignés (ni scotchés, ni punaisés, ni pâte à fixe) = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas d'ascenseur.
77	69	77	69	ES	L'odeur est agréable = Pas d'odeur de cuisine, de renfermé, de moisi, etc.

Grilles correspondantes				OBSERVATIONS	
Hôtel avec restaurant		Hôtel sans restaurant			
A.A.	N.A.	A.A.	N.A.		
78	70	78	70	ES	Sanitaire - espaces communs, espaces privatifs : les murs, le plafond, le sol, les portes et interrupteurs = vérification de la propreté, de l'état d'entretien et de la vétusté.
79	71	79	71	ES	
80	72	80	72	ES	
81	73	81	73	ES	
82	74	82	74	ES	Les WC ont fait l'objet d'une rénovation complète depuis moins de 3 ans. = Espace commun, espace privé.
86	78	86	78	ES	L'accès aux sanitaires est indépendant de la salle de restaurant/la salle du petit déjeuner. = Les sanitaires ne communiquent pas directement avec la salle de restaurant.
88	80	88	80	ES	L'odeur est agréable = Pas d'odeur de cuisine, de renfermé, de moisi, etc.
93	85	93	85	ES	Il y a un distributeur de sachets d'hygiène féminine = Mesurer la propreté et la vétusté du distributeur.
98	90	98	90	ES	L'établissement dispose d'un bar/salon (séparé de l'accueil) réservé à la clientèle de l'hôtel et du restaurant = Le bar/salon aménagé réservé à la clientèle est un espace spécifique isolée de l'accueil par éventuellement un mur végétal.
99	91	99	91	ES	Le bar/salon a fait l'objet d'une rénovation complète depuis moins de 3 ans. = NM possible si pas de bar/salon.
100	92	100	92	ES	Le mobilier est confortable, propice à la détente, en harmonie avec le décor. L'ambiance est chaleureuse = NM possible si pas de bar/salon.
101	93	101	93	ES	Le comptoir et l'arrière du bar sont ordonnés = Pas de carton derrière le comptoir, pas de verre sur le comptoir... NM possible si pas de bar/salon.
102	94	102	94	CH	Le personnel est aimable, souriant et courtois et efficace = NM possible si pas de bar/salon.
103	95	103	95	ES	Le service soigné (nappage, sous-verre) = NM possible si pas de bar/salon.
105	97	105	97	ES	Il existe une salle spécifique aménagée pour les réunions ou séminaires. = Cette salle ne doit pas être la salle principale de restaurant ou de petit déjeuner.
106	98	106	98	ES	Les équipements adéquats sont présents dans la salle (tables & chaises appropriées, homogènes, éclairage et température réglables dans la salle, 1 paperboard, 1 écran, 1 prise électrique) = Cet item ne peut être validé qu'en présence de tout l'équipement. NM possible si pas de salle de réunion.

Les chambres					
107	99	107	99	CB	La chambre a fait l'objet d'une rénovation complète (moins de 3 ans) = Pas de moquette aux murs, sol, literie, éclairage.
108	100	108	100	CB	La chambre : les sols, les murs, le plafond, les portes = Vérifiez s'il y a de la poussière, des toiles d'araignées, des tâches. La chambre est en parfait état d'entretien si les peintures, les mobiliers sont impeccables, cirés (si bois ancien) et sans fracture apparente, les carrelages et les joints également nets. L'ensemble doit apparaître à l'œil comme neuf.
109	101	109	101	CB	
110	102	110	102	CB	
111	103	111	103	CB	
116	108	116	108	CB	La chambre est bien insonorisée par rapport au couloir, et aux autres chambres = Faire un test en mettant, par exemple, un téléviseur en marche dans la chambre voisine.
117	109	117	109	CB	La fenêtre est à double-vitrage, la chambre est bien insonorisée par rapport à l'extérieur = Faire un test en ouvrant et fermant les fenêtres.
118	110	118	110	CB	Par sa surface et son agencement la chambre donne une impression d'espace (pondérer) = L'auditeur peut attribuer de 0 à 4 points.
120	112	120	112	CB	La chambre s'ouvre sur un balcon ou une terrasse privée = Est considéré comme balcon privé ou terrasse privée, soit un espace totalement clos ou fermé par des jardinières permettant aux clients de s'isoler sur ce balcon ou cette terrasse.
121	113	121	113	CB	Si terrasse privée ou balcon privé, ils sont équipés d'un éclairage individuel = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse ou balcon.
125	117	125	117	CB	L'ensemble du système électrique fonctionne correctement = interrupteur, ampoules...
133	125	133	125	CB	La notice de bienvenue est traduite dans sa totalité en au moins une langue étrangère = NM possible si pas de notice de bienvenue.
135	127	135	127	CB	Le livret d'accueil découverte est traduit dans sa totalité en au moins une langue étrangère = NM possible si pas de livret d'accueil.
139	131	139	131	CB	Il y a au moins 4 cintres identiques et 1 à pinces par chambre (pas de cintres type pressing) = Par chambre.
140	132	140	132	CB	Il y a un miroir toute hauteur dans la chambre (ou dans la salle d'eau) = Miroir qui permet de se voir de la tête aux pieds
141	133	141	133	CB	Il y a un siège ou un fauteuil par occupant théorique = Single = 1 - Double = 2 - Triple = minimum 2 - Quadruple = minimum 2, etc.
142	134	142	134	CB	Il y a une table, un plan de travail ou un bureau = Pas de tablette.
143	135	143	135	CB	La table, le plan de travail ou le bureau est suffisamment grand pour permettre d'écrire et de prendre le petit déjeuner assis à deux personnes (surface équivalente à au moins 60 cm x 80 cm) = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de bureau ou table.
144	136	144	136	CB	Il existe un éclairage efficace de la table ou du plan de travail = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de bureau ou table.
145	137	145	137	CB	Il y a une prise de courant, de libre utilisation et accessible, près de la table ou du plan de travail = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de bureau ou table.
146	138	146	138	CB	Il y a une corbeille à papier proche du plan de travail = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de bureau ou table.
149	141	149	141	CB	L'accès à Internet est gratuit = NM possible si la chambre n'est équipée pour recevoir Internet.
150	142	150	142	CB	L'ensemble de la literie est de qualité : matelas & sommier = S'assurez que le sommier et le matelas sont de bonne qualité, en s'asseyant dessus brutalement, par exemple, ou en s'y étendant. Le lit doit rester ferme sous le poids et ne pas grincer. Il est indispensable de s'assurer que le sommier et le matelas sont propres.
155	147	155	147	CB	Le couvre-lit = NM possible si il y a une couette.

Grilles correspondantes				OBSERVATIONS	
Hôtel avec restaurant		Hôtel sans restaurant			
A.A.	N.A.	A.A.	N.A.		
158	150	158	150	CB	S'il y a un traversin, ce dernier est dans une taie de traversin et n'est pas enroulé dans le drap = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de traversin.
165	157	165	157	CB	Un programme TV est présent dans la chambre = Le programme Canal + ne suffit pas.
166	158	166	158	CB	L'écran de télévision est d'une taille supérieure à 40 cm = NM possible si validation de l'écran plat.
167	159	167	159	CB	L'écran de télévision est d'une taille supérieure à 51 cm (non cumulable avec la précédente) = NM possible si validation de l'écran plat.
168	160	168	160	CB	La TV est à écran plat (LCD ou Plasma) (non cumulable avec les 2 précédentes) = NM possible si validation de l'un des deux items précédents.
170	162	170	162	CB	La chambre est équipée d'un lecteur DVD, canal interne ou la TV est compatible avec les jeux vidéos = Attention : s'il n'y a qu'un seul lecteur DVD de disponible dans l'établissement, il ne faut le comptabiliser qu'une seule fois.
171	163	171	163	CB	Il y a un service de réveil = Ce service de réveil peut-être avec le téléphone, la télévision, la radio ou tout autre moyen automatique.
174	166	174	166	CB	Le minibar est approvisionné (choix de boissons et/ou friandises) = Pas de produit dont la DLC est dépassée. Cet item peut être saisi en NM s'il n'y a pas de minibar.
175	167	175	167	CB	Il y a un plateau de bienvenue avec une bouteille d'eau et 2 verres en verre = Si gobelet, ne pas valider l'item.
178	170	178	170	CB	La salle de bains a fait l'objet d'une rénovation complète (moins de 3 ans) = Faïence, sol, murs, plafond robinetterie, éclairage, etc.
189	181	189	181	CB	Il y a un système interne visant à économiser l'eau (économiseurs d'eau aux chasses d'eau ou robinets/douches) = 1 point pour la chasse d'eau, 1 point pour le robinet/bouche.
190	182	190	182	CB	Il est positionné très visiblement dans la salle de bains un affichage (siglé Logis) invitant les clients à économiser le linge = Pour un ancien adhérent, l'item ne doit pas être validé si l'affichage n'est pas siglé Logis. Pour un nouvel adhérent, l'item doit être validé même si l'affichage n'est pas siglé Logis.
192	184	192	184	CB	Il y a une surface de rangement en plus de la tablette = Autre qu'un tabouret.
205	197	205	197	CB	Il y a un sèche-cheveux = Attention : s'il n'y a qu'un seul sèche cheveux de disponible dans l'établissement, il ne faut le comptabiliser qu'une seule fois. 2 fois si il y en a 2...
209	201	209	201	CB	Ce chauffage est réglable par l'occupant toute l'année (sauf système chauffage au sol) = NM possible si chauffage au sol.
211	203	211	203	CB	Il y a une baignoire ou douche = Baignoire sabot tolérée.
212	204	212	204	CB	Il y a une baignoire et une douche (2 équipements distincts) = 2 équipements distincts pas une baignoire équipée d'un pommeau de douche. Pas de baignoire sabot.
215	207	215	207	CB	L'espace dans la douche est supérieur à 80 x 80 cm = NM si pas de douche. Prendre en compte la taille totale de la cabine, pas la taille du bac à douche.
216	208	216	208	CB	La taille de la baignoire est supérieure aux tailles standards (à partir de 160) = Cet item peut être saisi en NM si pas de baignoire.
217	209	217	209	CB	La douche ou la baignoire est équipée de parois de protection rigide = Valider l'item si douche à l'italienne avec parois en verre. NM possible si la suivante est validée.
218	210	218	210	CB	La douche ou la baignoire est équipée d'un rideau non statique = NM possible si validation de l'item précédent.
221	213	221	213	CB	La salle d'eau est équipée d'un système balnéo (douche ou baignoire) = On entend par douche balnéo, une cabine équipée de buses permettant une action hydromassante sur différentes parties du corps. Dans la mesure du possible, s'assurer que la pression est suffisante. Le bain balnéo vise à détendre ou stimuler par la prise de bains, relaxants ou tonifiants, par un système de buses. Il s'agit de matériels spécifiques prévus à cet effet.
222	214	222	214	CB	La salle d'eau est équipée de mitigeurs pour le lavabo et/ou la douche/baignoire = Le débit et le mélange de l'eau chaude et froide sont assurés par un seul robinet.
223	215	223	215	CB	La salle d'eau est équipée de robinets thermostatiques pour la baignoire/douche = Les robinets thermostatiques sont utilisés pour apporter le confort d'une température régulière.
225	217	225	217	CB	Le WC est dans la salle de bains et fermé par une porte et cloisonné du sol au plafond = WC séparé. NM possible si pas de WC.
226	218	226	218	CB	Le WC est indépendant de la salle d'eau et fermé par une porte = WC en dehors de la salle de bains. NM possible si pas de WC. NM possible si WC séparé.
227	219	227	219	CB	Si WC indépendant, il est doté d'un système d'aération efficace (fenêtre ou VMC) = Cet item peut être saisi en NM si pas de WC. Cet item peut être saisi en NM si le WC est dans la SDB.
228	220	228	220	CB	Si WC séparé, il est doté d'un système d'aération efficace (fenêtre ou VMC) = Cet item pour être saisi en NM si pas de WC. Cet item pour être saisi en NM si les WC ne sont pas indépendant ou séparé.
229	221	229	221	CB	Si WC indépendant ou séparé, il y a une poubelle fermée dans le WC = Cet item pour être saisi en NM si pas de WC. Cet item pour être saisi en NM si les WC ne sont pas indépendant.
233	225	233	225	CB	Il y a un peignoir de bain par occupant (en chambre ou à ramener lors de l'accompagnement en chambre) = Attention : si les peignoirs sont disponibles à la réception, il ne faut en comptabiliser que le nombre disponible.

Le client déjeune ou dîne au Restaurant					
239	231			CH	La prise de vestiaire est proposée = NM possible si ce n'est pas constaté auprès des autres clients.
241	233			ES	Le vestiaire est fermé (porte ou rideau) = NM possible si pas de vestiaire.
242	234			CH	Vous avez la possibilité de choisir votre table en cas de faible affluence = Cet item peut être saisi en NM en cas de forte affluence.
247	239			CH	La tenue corporelle du personnel est impeccable = Cheveux, mains, rasage, odeurs corporelles.
248	240			ES	L'apéritif est servi avec un accompagnement pour l'ensemble de la table. = - Peut-être des olives, chips, etc) - Cet item peut être saisi en NM si l'auditeur ne peut le constater sur les autres tables. - NM possible pour les établissements italiens.

Grilles correspondantes				OBSERVATIONS	
Hôtel avec restaurant		Hôtel sans restaurant			
A.A.	N.A.	A.A.	N.A.		
249	241			ES	Des amuse-bouche (chauds ou froids) sont servis pour l'apéritif pour l'ensemble de la table = - Cet item peut être saisi en NM si l'auditeur ne peut le constater sur les autres tables. - NM possible pour les établissements italiens. - Définition d'amuse bouche : petits gâteaux salés, canapés servis avec l'apéritif.
250	242			ES	Une mise en bouche est servie = Définition de mise en bouche : verrines, assiettes gourmandes servi avant l'entrée pour mettre en appétit.
263	255			ES	S'il y a un fond sonore, il est musical, discret et agréable (pas de radio) = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de fond sonore.
264	256			ES	Il n'y a pas de télévision dans la salle (sauf vidéo de la cuisine ou thématique particulière) = Valider si la télévision est éteinte ou si événement exceptionnel (Coupe Du Monde, JO, etc).
268	260			ES	L'éclairage peut varier en fonction des services = Éclairage direct, indirect ou variateur. Éclairage différent entre le midi et le soir.
269	261	242	234	ES	Les éléments de décors sont en harmonie entre eux = - Revêtement, mobilier, etc. (harmonie entre les éléments de décor). - Définir dans le compte rendu le ressenti.
279	271			ES	Le nappage et les serviettes sont en papier de bonne qualité ou "non tissé". = NM possible si le nappage et les serviettes sont en tissu.
280	272			ES	Le nappage et/ou les serviettes sont en tissu = Cumulable avec la précédente si il y a 2 types de mise en place.
285	277			ES	La carafe d'eau et/ou les bouteilles = Vétuste = ébréchées - Propre = pas de calcaire, etc.
288	280			ES	La carte extérieure et support = Ardoise autorisée.
289	281			ES	La carte intérieure et support = Ardoise autorisée.
291	283			ES	La carte des mets est sans publicité (affichage extérieur) = Le chef ou les producteurs locaux ne sont considérés comme de la publicité.
292	284			ES	La (ou les) carte(s) des mets et des vins sont de belle présentation (calligraphie, illustrations et sans publicité) (intérieur et extérieur), claires et lisibles = Le chef ou les producteurs locaux ne sont considérés comme de la publicité.
297				CO	Il est proposé en permanence "Mes Sélections du Terroir" clairement identifiées sur la carte ou sous forme de menu du terroir (5 sélections du terroir dont 2 recettes élaborées à la carte ou en menus) Doit être affiché à l'extérieur. = - "Mes Sélections Du Terroir " sont identifiables grâce au tampon. - Si l'affichage extérieur n'est pas présent, ne pas valider le critère et le préciser dans le commentaire.
298				CO	Une ou des formule(s) enfant jusqu'à 12 ans (portion et tarifs adaptés) est proposée à la carte ou sous forme de menu. = - Si c'est au choix dans la carte, le tarif doit être adapté. - Si item non validé, préciser dans le compte rendu pourquoi.
300	290			ES	Si les menus sont présentés sur une ardoise, il y a un choix d'au moins deux plats selon les prestations de base (entrée, plat, dessert) = Cet item inclut le menu du jour. NM possible si pas d'ardoise.
307	297			CH	Présence d'un responsable en salle tout le long du service = L'exploitant, le Maître d'Hôtel présent en salle. Pas de serveuse ou de chef.
312				ES	Si Étape Affaires, le menu offre un choix minimum dans les 3 prestations de base (entrée, plat, dessert) sans supplément = Vérifier si l'établissement adhère au produit - si l'établissement n'adhère pas au produit, cet item peut être saisi en NM.
313				ES	Si Étape Affaires, un plateau repas est proposé, sur demande (indiqué sur la notice de bienvenue) = Vérifier si l'établissement adhère au produit - si l'établissement n'adhère pas au produit, cet item peut être saisi en NM.
319	307			ES	Si buffet de hors d'œuvre, il est appétissant, bien présenté et suffisamment garni = NM possible si pas de buffet.
320	308			ES	La décoration de l'assiette est harmonieuse si service sur assiette = NM possible si buffet.
330	318			ES	Le pain est servi sur une assiette individuelle = Propreté/Vétusté de l'assiette.
334	322			CH	Si vous demandez une viande rouge, la cuisson est demandée = NM possible.
339	327			ES	Pour la présentation, il y a un effort de mise en avant des contenants adaptés aux spécialités régionales (ex : cassoulet dans une terrine en terre, marmites, cocottes individuelles,...) = NM possible, préciser pourquoi dans le compte rendu.
344	332			ES	Les saveurs sont équilibrées = Si le plat est trop salé, on peut considérer que les saveurs ne sont équilibrées.
352	340			ES	Il y a un sommelier = Un sommelier attiré pas un serveur formé à l'œnologie.
356	344			ES	La carte propose des vins en demi-bouteilles ou 50 cl = Pas de minimum, toutes régions.
357	345			ES	Sur sa carte, l'établissement propose un service de vins au verre = Au moins 2 vins au verre.
363	351			CH	Avant de l'ouvrir, le personnel présente la bouteille choisie = Cet item peut être saisi en NM si le visiteur ne peut le constater sur les autres tables.
364	352			CH	La bouteille est ouverte correctement devant le client = Cet item peut être saisi en NM si le visiteur ne peut le constater sur les autres tables.
365	353			ES	Les accessoires œnologiques adaptés sont utilisés (carafe, panier, etc) = Ne sont pas pris en compte les objets de décoration.
366	354			CH	Le personnel fait goûter le vin (en bouteille) = Cet item peut être saisi en NM si le visiteur ne peut le constater sur les autres tables.
368	356			ES	Il y a une carte des bières (10 références minimum) = Cette carte doit être un support spécifique.
371	359			ES	L'établissement propose une assiette de fromage. (3 minimum) = A adapter en fonction des pays.
372	360			ES	L'établissement propose, présentés en plateau ou en chariot, au moins 5 fromages, dont 2 de tradition ou production régionale (avec explication de ceux-ci) = Cet item peut être saisi en NM pour les pays qui n'ont pas tradition fromagère (hors France).
374	362			CH	Le service du fromage est assuré = Le fromage est servi à table par un membre du personnel. Préciser dans le commentaire quel type de couverts utilisés pour le service.
381	369			ES	Les fruits qui entrent dans la composition des desserts sont frais (non surgelés, pas de conserve) = Peut être vérifié lors de la visite des cuisines.
383	371			ES	Il y a un choix de fruits frais = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas possibilité d'avoir un fruit frais.

Grilles correspondantes				OBSERVATIONS	
Hôtel avec restaurant		Hôtel sans restaurant			
A.A.	N.A.	A.A.	N.A.		
385	373			ES	Il y a une carte de cafés = Cet item ne peut être validé que sur présentation de la carte.
386	374			ES	Il est proposé un choix de cafés, thés et infusions = Si choix de cafés/thés, il s'agit d'une sélection d'origines différentes. Elles sont indiquées.
390	378			ES	Des mignardises sont proposées avec le café, thé et infusion pour l'ensemble de la table = Cet item peut être saisi en NM si le visiteur ne peut le constater sur les autres tables.
393	381			CH	L'addition est apportée dans un délai raisonnable à ma demande = Si l'addition est apportée sans demande, l'item n'est pas validé. Cet item peut être saisi en NM si l'auditeur ne peut le constater sur une autre table.
394	382			ES	L'addition est conforme par rapport aux prestations achetées (clarté, détaillée) = Doit être vérifiée au règlement du séjour.
395	383			ES	Le paiement est possible à table = Cet item peut être saisi en NM à pour la Belgique uniquement.
400	388	249	241	ES	Le mobilier est confortable = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
401	389	250	242	ES	Le mobilier est sans publicité = Sont acceptés comme mobiliers sans publicité : le mobilier vierge de toute inscription le mobilier sur lequel est inscrit le nom de l'établissement le mobilier sur lequel il y a une signature discrète le mobilier avec le logo Logis de France en vigueur. Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
402	390	251	243	ES	Le mobilier est de qualité (plastique de qualité, pas de plastique bas de gamme) = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
403	391	252	244	ES	Le mobilier n'est pas en plastique (fer forgé, teck...) et de qualité. = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
404	392	253	245	ES	L'éclairage est suffisant et adapté = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
405	393	254	246	ES	Le sol de la terrasse est stable = Cet item peut être saisi en NM si il n'y a pas de terrasse.
413	401			ES	Matériels (four, piano, friteuse, plan de travail, étagères, extracteur, filtre...) = Noter l'ensemble du matériel.

Le client prend son petit déjeuner

414		263		ES	Un goûter enfant est proposé, sur commande, comprenant une boisson, une compote ou un yaourt et une pâtisserie ou viennoiserie/biscuit et une serviette, dans son emballage spécifique siglé Logis. Ce goûter peut être consommé sur place ou emporté. S'applique également aux hôtels sans restaurant = Présence du chevalet.
416	402	265	255	PD	Il est proposé un petit déjeuner sous forme de carte de petit déjeuner ou un buffet qui doit comporter sans supplément au moins : plusieurs choix de boissons chaudes, 2 jus de fruit, de l'eau minérale, un choix de 2 pains différents, 2 viennoiseries, un choix d'au moins 2 confitures, du miel, un choix de produits laitiers, une variété de céréales, des fruits ou salade de fruits, des biscottes/cracottes ou pain suédois = Lister dans le compte rendu les produits manquant au petit déjeuner.
418	403	267	256	PD	Si le petit déjeuner est présenté sous forme de buffet, il est correctement approvisionné = NM possible si pas de buffet.
421	406	270	259	PD	La confiture est faite maison = Au moins 2.
422	407	271	260	PD	Il est proposé des produits régionaux (miel, charcuterie, fromage, ...) = Sur le buffet ou sur la carte.
423	408	272	261	PD	Il est proposé un choix d'au moins 2 charcuteries = Sur le buffet ou sur la carte.
424	409	273	262	PD	Il est proposé des plats chauds (poisson, pomme de terre, saucisses, bacon, ...) = Sur le buffet ou sur la carte.
425	410	274	263	PD	Il est proposé des œufs cuisinés (précisé sur un support) = Sur le buffet ou sur la carte.
426	411	275	264	PD	Il est proposé un choix d'au moins 2 fromages = Sur le buffet ou sur la carte.
427	412	276	265	PD	Les produits cuisinés chauds sont à disposition sur le buffet dans un récipient adapté type "cheffendish" = NM si pas de buffet ou si il n'est pas proposé de plats chauds.
434	419	283	272	ES	Le service du petit déjeuner est proposé en terrasse = NM possible si pas de terrasse.

Le client prend son petit déjeuner

463		312		SC	La facture est siglée Logis (Logo conforme à la charte) ou le contenant (enveloppe, etc) = Mettre "0" en vétusté si le logo n'est pas conforme au logo en vigueur.
467		316		CH	La carte Etapes Affaire est proposée = Vérifier si l'établissement adhère au produit - si l'établissement n'adhère pas au produit, cet item peut être saisi en NM.

Généralités

469	451	318	304	ED	Présence, dans les chambres, le restaurant/salle du petit déjeuner et les parties communes d'ampoules à économie d'énergie = Il est nécessaire de pouvoir vérifier qu'il y a au moins 10 ampoules de ce type pour valider cet item.
476		325		SC	L'adhérent justifie qu'il a passé commande, sur les deux dernières années, à 2, 3 ou 4 fournisseurs référencés par la FIL = Minimum 2.

SEUILS POUR LES DIFFÉRENTES GRILLES DE CLASSEMENT

HÉBERGEMENT EN VIGUEUR

A COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2009

	Sanitaires complets	Synergie de Chaîne	Extérieurs - Equipement & Services	Critères Humains	Environnement et développement durable	Chambres	Petit déjeuner	Total
Grille ancien adhérent avec restaurant								
1 cheminée	80 %	75 %	50 %	70 %	35 %	45 %	30 %	45 %
2 cheminées	100 %	75 %	60 %	70 %	40 %	55 %	45 %	60 %
3 cheminées	100 %	75 %	70 %	70 %	50 %	67 %	60 %	70 %

Grille ancien adhérent sans restaurant								
1 cheminée	100 %	75 %	50 %	70 %	35 %	45 %	30 %	45 %
2 cheminées	100 %	75 %	60 %	70 %	40 %	55 %	45 %	60 %
3 cheminées	100 %	75 %	70 %	70 %	50 %	67 %	60 %	70 %

	Sanitaires complets	Extérieurs - Equipement & Services	Critères Humains	Environnement et développement durable	Chambres	Petit déjeuner	Total
Grille nouvel adhérent avec restaurant							
1 cheminée	100 %	50 %	70 %	35 %	45 %	30 %	45 %
2 cheminées	100 %	60 %	70 %	40 %	55 %	45 %	60 %
3 cheminées	100 %	70 %	70 %	50 %	67 %	60 %	70 %

Grille nouvel adhérent sans restaurant							
1 cheminée	100 %	50 %	70 %	35 %	45 %	30 %	45 %
2 cheminées	100 %	60 %	70 %	40 %	55 %	45 %	60 %
3 cheminées	100 %	70 %	70 %	50 %	67 %	60 %	70 %

	Propreté Parties Communes	Propreté Chambres	Entretien - Vétusté Parties Communes	Entretien - Vétusté Chambres
Propreté - entretien vétusté				
1 cheminée	90 %	90 %	80 %	80 %
2 cheminées	90 %	90 %	90 %	85 %
3 cheminées	90 %	90 %	95 %	90 %



Fédération Internationale des Logis

83, avenue d'Italie - F 75013 Paris
Tél. + 33 (0)1 45 84 70 00 - fax +33 (0)1 45 83 59 66
service-adherents@logis-de-france.fr
logishotels.com