



LE GUIDE

DE

L'ÉVALUATION HOTELIÈRE

Sommaire

PREAMBULE..... 3

PRESENTATION DU DISPOSITIF HOTELIER

LA CERTIFICATION DE SERVICES : AFAQ SERVICE CONFIANCE ET HOTELCERT..... 4

LE CONTEXTE 4

LA CERTIFICATION HOTELCERT

ABREVIATIONS ET DEFINITIONS..... 6

DIFFERENTS TYPES D’EVALUATION 9

L’EVALUATEUR AFAQ 11

LOGIGRAMME A : DEROULEMENT D’UNE CERTIFICATION HOTELCERT 13

LOGIGRAMME B : SCENARIO D’UNE EVALUATION 15

LOGIGRAMME C : DECISION DE CERTIFICATION 18

LES DOCUMENTS CONSTITUTIFS DU RAPPORT D’EVALUATION ET AUTRES DOCUMENTS

PRESENTATION DU RAPPORT 21

ANNEXES..... 25

Préambule

➤ La certification de services est fondée sur un référentiel validé par des représentants des professionnels, des clients et des administrations concernées. Cette démarche a pour objectif de définir et de faire reconnaître le niveau de qualité à travers des engagements qu'une entreprise s'engage à respecter vis-à-vis de ses clients.

Pour acquérir la confiance dans la maîtrise de la qualité de son service, l'entreprise peut demander à être évaluée et certifiée sur la base des engagements du référentiel et des moyens de maîtrise mis en œuvre pour leur respect.

➤ Ce Guide de l'Évaluation Hôtelière - AFAQ Service Confiance® est **destiné aux hôteliers en cours de certification ou certifiés et aux évaluateurs AFAQ.**

Dans ce Guide, vous trouverez les réponses aux questions que vous vous posez concernant le processus de certification et l'organisation des évaluations AFAQ Service Confiance®, ainsi que les documents constitutifs du rapport d'évaluation AFAQ et les explications nécessaires à leur bonne utilisation.

Si ces informations ne vous suffisaient pas, nous nous tenons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Le Coordinateur Dispositif Hôtelier

* * * * *

PARTIE I

Présentation du dispositif hôtelier

La certification de services : AFAQ Service Confiance[®] et HOTELcert[®]

La certification de services a pour objectif de garantir le respect des engagements qu'une entreprise prend vis-à-vis de ses clients.

Ces engagements sont définis à partir des attentes des clients et décrits dans un référentiel.

La démarche de certification de services s'effectue dans le respect des dispositions légales et réglementaires issues du code de la consommation, ces dispositions concernent :

- la déclaration que les organismes certificateurs doivent réaliser auprès du ministère chargé de l'industrie,
- le contenu du référentiel et les différentes étapes de sa validation,
- la publication des principaux engagements au journal officiel,
- le type d'information que l'entreprise diffuse auprès de ses clients suite à sa certification.

La certification de services AFAQ Service Confiance[®] s'adresse aux organisations professionnelles lorsque celles-ci souhaitent valoriser leur profession.

Le(s) référentiel(s) AFAQ Service Confiance[®], élaboré(s) par une ou plusieurs organisations professionnelles, donne(nt) aux adhérents ou entreprises du secteur concerné les moyens de faire reconnaître leur savoir-faire.

Le logo HOTELcert[®] est associé à la certification AFAQ Service Confiance[®] relative au dispositif hôtelier. Le référentiel correspondant porte également le nom de référentiel HOTELcert[®].

Contexte

Depuis une quinzaine d'années, les Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) sont à l'origine de nombreuses démarches qualité collectives dans l'hôtellerie, la restauration et l'hôtellerie de plein air ; celles-ci se sont traduites par la création de divers « labels » bénéficiant d'une reconnaissance locale ou régionale auprès des consommateurs.

Afin que les professionnels de l'hébergement puissent valoriser la qualité de leurs prestations par un signe distinctif adressé à leurs clients et aux prescripteurs (ex : agences de voyage, syndicats d'initiative,...), il était devenu nécessaire de concevoir un dispositif national de certification de services dans l'hôtellerie.

La convention que l'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI) a signé avec AFAQ, après une large consultation, vient concrétiser cette attente.

Ce dispositif, destiné à l'ensemble des hôtels bénéficiant d'un classement « tourisme » au sens de l'arrêté du 14 février 1986 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels et résidences, a pour vocation d'améliorer les prestations hôtelières relatives à l'accueil, l'information, le séjour et le service du petit déjeuner.

La certification AFAQ Service Confiance[®] s'appuie sur un référentiel élaboré par :

- l'ACFCI,
- la Direction du Tourisme,
- l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie,
- la Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme.

Ce référentiel a été validé par les membres d'une commission composée de représentants de :

- Professions de l'Hôtellerie et du Tourisme,
- Associations de consommateurs,
- Ministère du Tourisme,

(la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes a également été consultée).

Ainsi, tout hôtel classé du « sans étoile » au « quatre étoiles luxe » peut envisager de faire certifier ses engagements sur la base du référentiel HOTELcert[®].

Le nombre et la nature des engagements sont adaptés à chaque catégorie d'établissement hôtelier.

La certification atteste du respect d'un certain nombre d'engagements de services ou « promesses qualité » qui mettent en avant :

- le sourire,
- la disponibilité,
- les informations pratiques et touristiques à l'attention du client,
- la tranquillité,
- la propreté,
- une bonne literie,
- une qualité contrôlée.

Cette démarche qualité est pour les professionnels de l'hôtellerie un outil de valorisation de leur savoir-faire et de leur professionnalisme. De plus, une telle démarche leur permettra de renforcer leur image et d'accroître la confiance de leurs clients.

PARTIE II

Déroutement

d'une certification HOTELcert®

Abréviations

❖ AFAQ	Association Française pour le management et l'Amélioration de la Qualité
❖ ASC	AFAQ Service Confiance®
❖ BSR	Branche Services (entité, faisant partie des branches sectorielles d'activité d'AFAQ, qui peut prendre la décision de certification par délégation de Comités de Certification)
❖ CC	Comité de Certification
❖ CDH	Coordinateur Dispositif Hôtelier (le CDH, rattaché à la Branche Services AFAQ, est l'interlocuteur privilégié du représentant de l'hôtel)
❖ C(R)CI	Chambre (Régionale) de Commerce et d'Industrie
❖ DGE	Département Gestion des Expertises (entité d'AFAQ qui sélectionne et gère les auditeurs/évaluateurs AFAQ)
❖ EVAL	Evaluateur AFAQ
❖ NC	Non-conformité
❖ R	Remarque

Définitions

☞ **Évalué :**

Représentant de l'hôtel qui a demandé la certification.

☞ **Comité(s) de Certification :**

Entité(s) d'AFAQ, composée(s) de membres bénévoles représentatifs des divers secteurs d'activités, ceux-ci se réunissent pour prendre des décisions de certification.

La Branche Services compte notamment le « Comité Services aux Particuliers » dont dépendent les membres représentatifs du secteur hôtelier.

☞ **Experts service :**

Les Experts Service sont des membres de Comités de Certification spécifiquement formés à la certification de services et qualifiés pour prendre des décisions de certification concernant des référentiels d'engagements de services tel que HOTELcert®.

☞ **Les documents HOTELcert®**

❖ **Plan de contrôle externe :**

Document élaboré par AFAQ définissant les modalités d'attribution et de maintien du certificat et précisant les critères de contrôle du respect de chaque engagement de service et dispositions d'organisation.

❖ **Référentiel :**

Document reprenant de façon détaillée les engagements de service de l'établissement hôtelier vis-à-vis de ses clients, ainsi que les dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage visant à maîtriser ces engagements et à donner confiance aux clients dans leur respect.

❖ **Check-list d'évaluation :**

La check-list d'évaluation est l'outil de contrôle de l'évaluateur et d'auto-contrôle du représentant de l'hôtel.

Le contenu de la check-list est fonction de la catégorie de l'hôtel ainsi que des services et équipements proposés par celui-ci.

Les check-lists diffèrent par le nombre et la nature de critères d'engagements.

☞ **Thème d'engagement :**

le référentiel HOTELcert® comprend des engagements qui sont regroupés par thèmes.

Les thèmes d'engagement du référentiel HOTELcert® sont de 2 catégories :

1. La première catégorie concerne les prestations proposées par l'établissement hôtelier. Dans ce cas de figure, les thèmes d'engagement s'articulent suivant le parcours client :
 - Accueil téléphonique,
 - Courrier,
 - Environnement de l'hôtel,
 - Réception,
 - Circulations et parties communes,
 - Chambres,
 - Petit déjeuner en salle,
 - Petit déjeuner en chambre, salle de réunion, bar, équipements ludiques... (ces thèmes sont applicables dans la mesure où l'hôtelier propose ces prestations).

2. La deuxième catégorie correspond à l'évaluation complémentaire ; les thèmes d'engagement concernent les moyens dont dispose le représentant de l'hôtel pour s'assurer du respect de ces engagements :
 - Responsabilités,
 - Organisation documentaire,
 - Formation du personnel,
 - Contrôle et gestion des écarts,
 - Traitement et suivi des réclamations clients,
 - Enquêtes de satisfaction.

☞ **Evaluation :**

Il s'agit d'un diagnostic réalisé à un instant donné par un évaluateur se basant sur un référentiel préétabli et son plan de contrôle externe.

L'évaluation permet de s'assurer du respect des engagements décrits dans le référentiel.

Dans le cas du dispositif hôtelier :

- l'évaluation est réalisée par rapport au référentiel HOTELcert® et son plan de contrôle externe,
- l'activité évaluée est l'accueil, l'information, le séjour et le service du petit déjeuner,
- sont concernés les hôtels mono-site et classés, au sens de l'arrêté fixant les normes et la procédure de classement des hôtels et des résidences de tourisme.

Nota : l'auto-évaluation est une évaluation menée sur l'établissement par un représentant de l'établissement lui-même.

☞ **Ecart :**

L'écart est le terme employé pour toute non-satisfaction d'un engagement de service ou d'un thème du référentiel HOTELcert® touchant l'organisation et/ou l'application.

AFAQ distingue :

❖ **La remarque (R) :**

⇒ il s'agit d'un écart n'ayant pas d'impact significatif sur la satisfaction du client et n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent ou unique en cas de risque très important, d'un engagement de service du référentiel HOTELcert®.

❖ **La non-conformité (NC) :**

⇒ il s'agit d'un écart ayant un impact significatif sur la satisfaction du client et entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent ou unique en cas de risque très important, d'un engagement de service du référentiel HOTELcert®.

⇒ il s'agit d'un non respect de la réglementation (les caractéristiques correspondantes sont signalées, dans la check-list et le plan de contrôle externe, en caractères gras italiques).

La remarque et/ou non-conformité est dite « levée » si le représentant de l'hôtel apporte la preuve, sans équivoque, de sa correction (cf. définition « action corrective » ci-après). Dans le cas contraire, la remarque et/ou non-conformité est « non levée ».

☞ **Action corrective :**

L'action corrective a pour but de rectifier un écart par rapport au référentiel, que cet écart ait un impact sur les prestations ou sur le fonctionnement interne de l'hôtel.

La mise en place d'une action corrective peut être résumée de la façon suivante :

- un ou plusieurs écarts sont constatés suite à une évaluation ou une auto-évaluation,
- le représentant de l'hôtel identifie la solution la plus adaptée qui lui permet de corriger cet écart (cette solution étant fonction des moyens humains et matériels dont dispose le représentant de l'hôtel),
- le représentant de l'hôtel se fixe une date butoir de réalisation de l'action corrective,
- le représentant de l'hôtel s'assure que l'action corrective menée est efficace.

Différents types d'évaluation

- ❖ évaluation initiale
- ❖ évaluation de suivi
- ❖ évaluation de renouvellement
- ❖ vérification documentaire
- ❖ évaluation complémentaire

1/. Evaluation initiale

❖ objectif :

S'assurer que :

- ⇒ les engagements sont connus du personnel,
- ⇒ les engagements sont respectés,
- ⇒ les documents de référence sont appliqués,
- ⇒ les personnes concernées ont les moyens de respecter ces engagements,
- ⇒ il y a régulièrement vérification du respect de ces engagements par le responsable de l'établissement hôtelier :
 - auto-contrôle, suivi des indicateurs,
 - analyse des enquêtes de satisfaction,
 - traitement des réclamations client, ...

❖ organisation :

Se reporter aux logigrammes A, B et C.

❖ caractéristiques :

L'évaluation initiale doit couvrir la totalité des engagements de service et des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du référentiel HOTELcert®.

La durée de l'évaluation est définie en fonction de la catégorie (ou nombre d'étoiles) de l'hôtel et le nombre de chambres de celui-ci (cf. logigramme B - cadre 6).

2/. Evaluation de suivi

❖ objectif :

Elle est équivalente à l'évaluation initiale de certification, cependant l'évaluateur doit également s'assurer que les écarts constatés lors de l'évaluation précédente ont été traités par le représentant de l'hôtel.

❖ organisation :

- l'évaluation est effectuée par un seul évaluateur, différent de celui intervenu lors de la précédente évaluation.
- le nombre des évaluations de suivi est au moins de 1 pendant la durée de validité du certificat. Le calendrier type, qui a été indiqué sur le programme prévisionnel d'évaluations AFAQ remis au représentant de l'hôtel en même temps que son document de certification, prévoit un suivi entre le 17ème et le 19ème mois après la délivrance du document de certification.

❖ caractéristiques :

La durée sur site d'une évaluation de suivi est, en règle générale, équivalente à celle d'une évaluation initiale.

3/. Evaluation de renouvellement

❖ objectif :

S'assurer que le respect des engagements de service et les dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage mises en place permettent toujours de garantir le respect des engagements du référentiel HOTELcert[®] et que l'on peut reconduire la certification pour une durée de trois ans.

❖ organisation :

- l'évaluation de renouvellement est réalisée par un évaluateur différent de celui intervenu pour l'évaluation initiale et celle de suivi,
- elle a lieu entre le 31^{ème} et le 33^{ème} mois après l'évaluation initiale c'est à dire environ 4 mois avant la fin de validité du certificat (l'établissement hôtelier a ainsi le temps de mener à bien d'éventuelles actions correctives et de réagir avant la date de fin de validité du certificat suite à une éventuelle action complémentaire).

❖ caractéristiques :

Elle est équivalente à l'évaluation initiale de certification.

4/. Vérification documentaire

❖ objectif :

Permettre, au minimum, la levée de toutes les non-conformités et du plus grand nombre possible de remarques lorsque cette levée peut se faire par consultation de documents.

❖ organisation :

La vérification documentaire ne nécessite pas de déplacement de l'évaluateur sur site.

Le représentant de l'hôtel adresse les documents au CDH par courrier dès que possible. Après notification de la décision par les experts service, le délai de réalisation est limité à 3 mois après une évaluation initiale ou de renouvellement et 1 mois après une évaluation de suivi.

❖ caractéristiques :

La durée est adaptée au nombre de documents qui doivent être étudiés. Le dossier est ensuite transmis aux experts service pour décision.

5/. Evaluation complémentaire

❖ objectif :

Permettre, au minimum, la levée de toutes les non-conformités et du plus grand nombre possible de remarques lorsque la levée nécessite une vérification de la mise en place des actions correctives sur site.

❖ organisation :

Elle est effectuée par l'évaluateur dès que l'organisme peut démontrer que les actions correctives ont été mises en place. Après notification de la décision, le délai de réalisation est limité à 6 mois après une évaluation initiale et 3 mois après une évaluation de suivi ou de renouvellement. L'évaluateur rédige un nouveau rapport d'évaluation.

❖ caractéristiques :

L'évaluation prend en compte les points qui ont donné lieu à des écarts. La durée sur site est adaptée au nombre d'engagements de service qui doivent être examinés.

Nota : Si, au cours de l'évaluation complémentaire, l'évaluateur découvre de nouveaux écarts, il crée les fiches d'écart correspondantes même si cela ne concerne pas un(des) engagement(s) de service prévu(s) initialement.

L'évaluateur AFAQ

Le rôle de l'évaluateur est fondamental dans le déroulement du processus de certification. Celui-ci se doit d'utiliser sa courtoisie et sa diplomatie dans sa relation avec le représentant de l'hôtel. Tout au long de sa mission, l'évaluateur est, vis-à-vis de l'évalué, le représentant d'AFAQ.

☞ Désignation :

❖ L'évaluateur est sélectionné suivant des critères prédéfinis (catégorie et taille de l'hôtel, compétences, dates, lieux et éventuellement d'autres critères spécifiques à la mission) par le Département Gestion des Expertises d'AFAQ (DGE).

❖ L'évaluateur missionné peut être :

⇒ un évaluateur salarié AFAQ,

⇒ un évaluateur salarié d'un organisme, prestataire de services, avec lequel AFAQ a conclu un accord de partenariat.

Nota :

Tous les évaluateurs respectent un code de déontologie et sont :

- reconnus compétents dans les techniques d'évaluation suite à une formation « évaluateur ASC »,
- formés et qualifiés spécifiquement pour l'évaluation du référentiel HOTELcert®.

☞ Responsabilité des évaluateurs :

❖ Quelques précisions sur certaines des responsabilités décrites :

- ✘ **respecter le délai de transmission du rapport à l'établissement hôtelier évalué et à AFAQ,**
- ✘ **préparer la mission (relire le référentiel et le plan de contrôle externe, prendre connaissance de la check-list spécifique à l'hôtel à évaluer,...),**
- ✘ **transmettre au représentant de l'hôtel, de la façon la plus factuelle possible, les résultats de l'évaluation,**
- ✘ **vérifier la mise en place d'actions correctives** menées suite à l'évaluation précédente,
- ✘ **conserver et mettre en sûreté les documents** qui sont la propriété d'AFAQ et ceux transmis par le représentant de l'hôtel.

☞ Indépendance des évaluateurs :

❖ Dans le cadre de ses activités pour le compte d'AFAQ, l'évaluateur, avant d'accepter une mission qui lui est proposée, s'engage à informer le CDH :

⇒ de toute relation (en particulier activités de conseil, liens familiaux,...) qu'il pourrait avoir ou avoir eue avec l'établissement hôtelier à évaluer, à titre personnel ou du fait de son employeur,

⇒ de toute relation approfondie avec un concurrent direct de l'établissement hôtelier qui pourrait faire douter de son indépendance de jugement.

❖ De même, conformément au contrat de prestations d'évaluation, l'évaluateur doit informer AFAQ de liens éventuels avec l'hôtelier survenus postérieurement à l'évaluation et s'engage à ne pas tirer profit de la mission pour établir dans les deux années qui suivent des liens commerciaux avec l'établissement hôtelier.

☞ **Fonction des évaluateurs :**

❖ **Signaler en fin d'évaluation les NC/R :** Toute non-conformité et/ou remarque doit être signalée au représentant de l'hôtel, même si l'évaluateur ne peut encore évaluer sa criticité et donc son classement ultérieur.

❖ **Signaler tout obstacle majeur rencontré au cours de l'exécution de l'évaluation :** dans le cas où l'évaluateur rencontre des obstacles (exemples : absence du responsable de l'établissement hôtelier et de son représentant, modifications d'organisation, organisation plus complexe que prévue,...) modifiant ou perturbant le déroulement de l'évaluation, l'évaluateur prend contact dans les plus brefs délais avec le CDH.

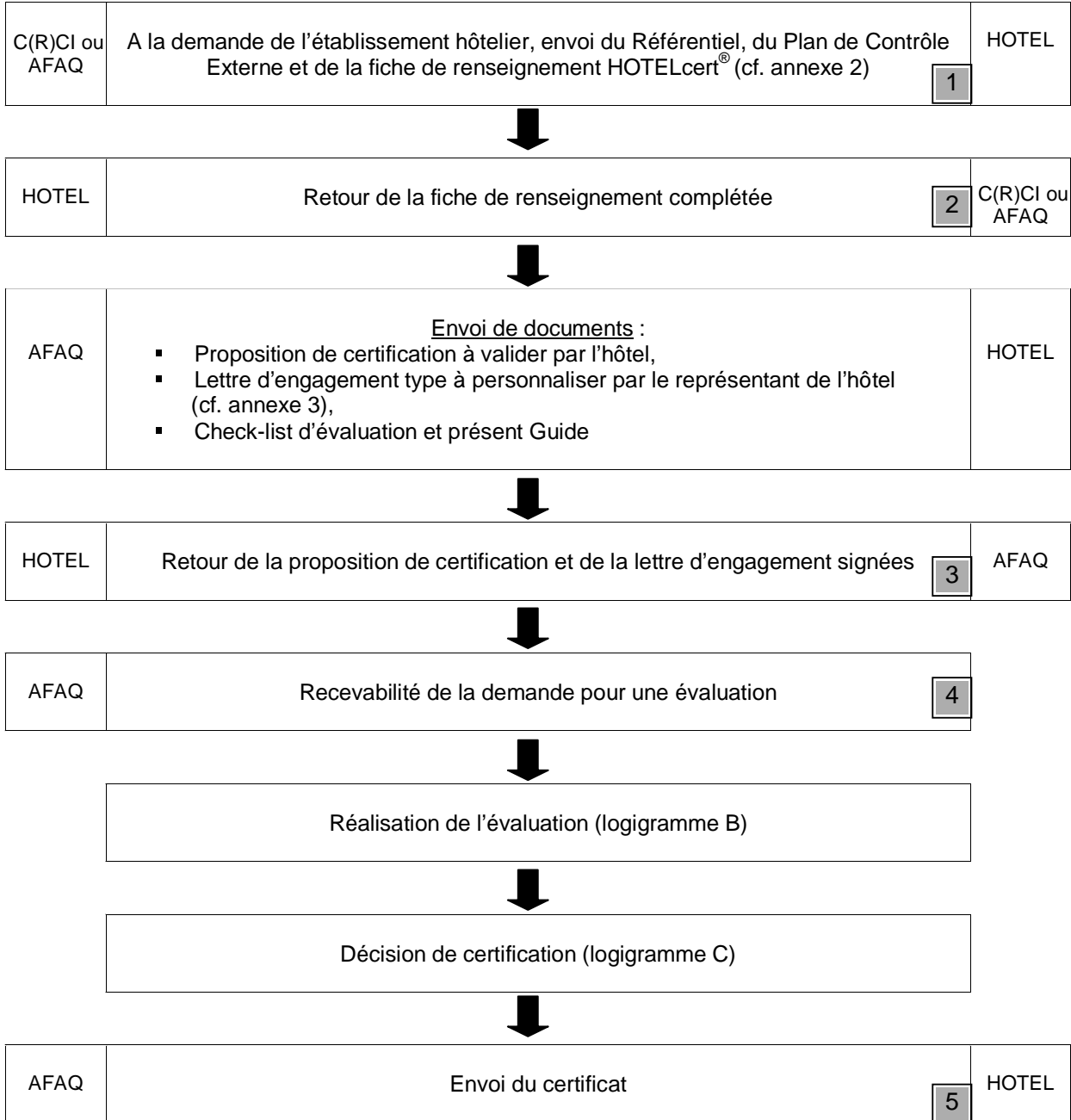
❖ **Agir en toutes circonstances selon la déontologie :** se référer aux Conditions Générales de prestations d'évaluation et au Code de déontologie de l'évaluateur (cf. annexe 1).

❖ **Formuler des recommandations :** attention, aucune recommandation d'amélioration incluant des moyens ne doit être formulée par l'évaluateur.

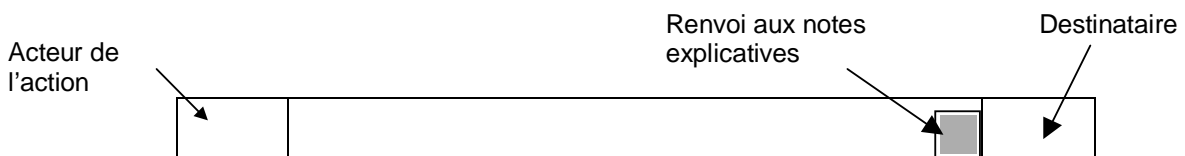
☞ **Documents de travail :**

❖ L'évaluateur utilise les documents qui lui sont transmis par le CDH.
En cas d'évaluation de suivi et de renouvellement **n**, la cellule de certification de services adresse à l'évaluateur le rapport de l'évaluation **n-1** (y compris, s'il y a lieu, le rapport de l'évaluation complémentaire), ainsi que la version en cours du référentiel, du plan de contrôle externe et de la check-list correspondante.

Logigramme A : déroulement d'une certification HOTELcert



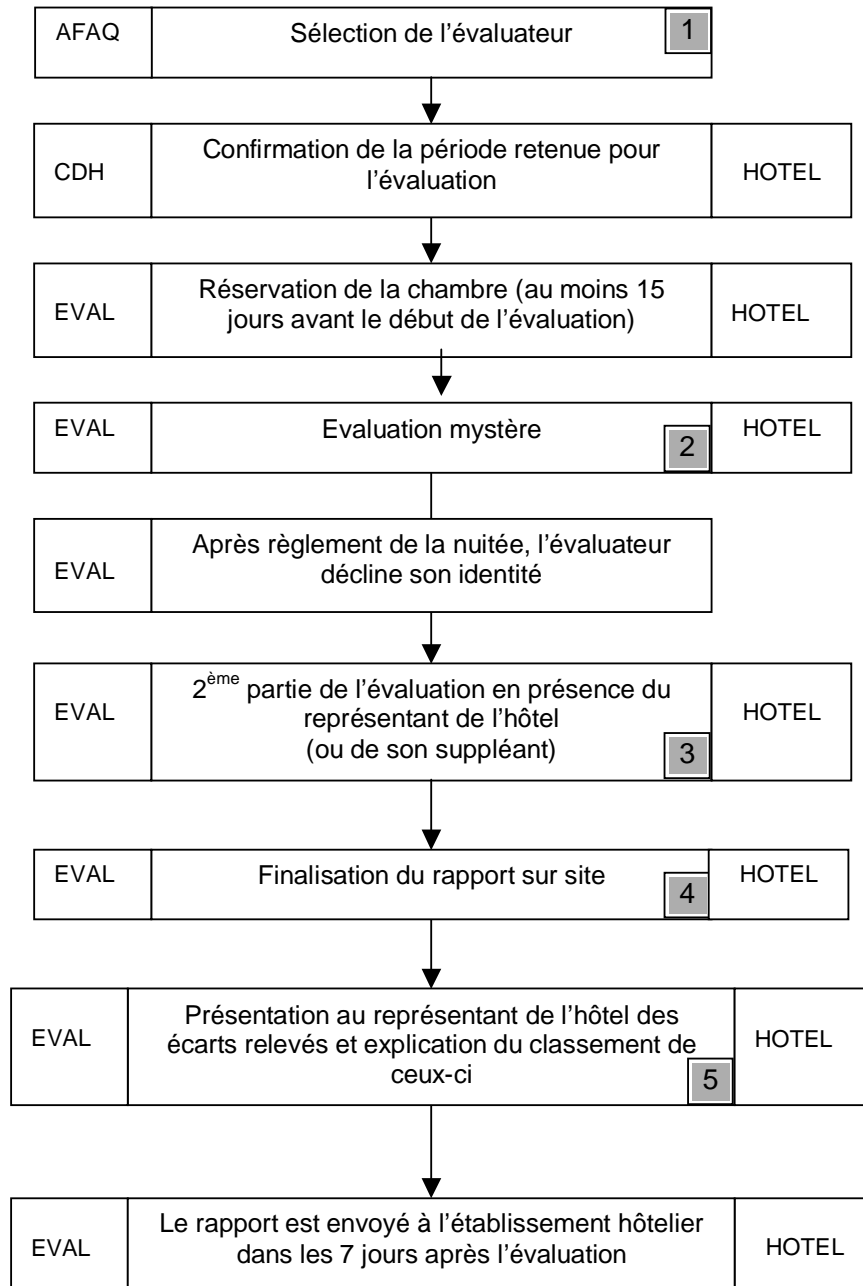
LEGENDE :



Notes explicatives du logigramme A

- 1** S'il souhaite un accompagnement dans sa démarche, le représentant de l'hôtel peut s'adresser au Conseiller Tourisme de la C(R)CI de sa région ou de son département.
Le représentant de l'hôtel peut toutefois s'adresser directement à AFAQ pour faire sa demande de certification.
Quel que soit le cas de figure, son interlocuteur lui transmet les documents décrits.
- 2** Le retour de la fiche de renseignement dûment complétée fait office de demande pour une offre commerciale. Cette fiche peut être retournée via courrier, fax ou site internet www.hotelcert.org. Cette fiche doit être retournée au Coordinateur Dispositif Hôtelier, interlocuteur AFAQ de l'établissement hôtelier, ou au Conseiller Tourisme de la C(R)CI ; s'il s'agit du Conseiller Tourisme, celui-ci s'occupe de transmettre, dans les meilleurs délais, les informations et la demande de certification au Coordinateur Dispositif Hôtelier d'AFAQ.
Une fois la fiche de renseignement retournée à AFAQ, le CDH adresse au représentant de l'hôtel la proposition de certification.
Celle-ci comprend les conditions techniques et financières ainsi que les modalités d'utilisation de la marque AFAQ Service Confiance.
- 3** Le représentant de l'hôtel précise, sur la lettre d'engagement, la période d'évaluation retenue parmi 4 vagues de 1 mois qui lui sont proposées (les mois proposés sont : janvier, mars, juin ou octobre). Par anticipation du jour de l'évaluation, le représentant de l'hôtel choisit également le mode de refacturation de la nuitée de l'évaluateur : soit une annulation immédiate de la facture en présence de l'évaluateur (une copie de l'ordre de mission de l'évaluateur est laissée comme justificatif), soit un remboursement de l'hôtelier suite à facturation par AFAQ des frais relatifs à la nuitée.
- 4** La recevabilité de la demande doit permettre de s'assurer que :
- l'évaluation peut être réalisée dans la période demandée par l'établissement hôtelier,
 - le dossier rassemble toutes les informations et documents nécessaires (un complément d'information peut être demandé au représentant de l'hôtel afin de compléter toute donnée manquante).
- Une fois l'étude de recevabilité réalisée, le CDH envoie un courrier de bienvenue accompagné de la notification d'évaluation (cf. annexe 4).
- 5** Les documents joints au certificat sont :
- le programme prévisionnel de l'évaluation de suivi et de renouvellement,
 - l'enquête de satisfaction (cf. annexe 6) relative au déroulement de la prestation AFAQ, à remplir par le représentant de l'hôtel,
 - Le « kit communication services ».

Logigramme B : scénario d'une évaluation



Notes explicatives du logigramme B

1

L'évaluateur est sélectionné sur la base des critères suivants :

- formation au référentiel « HOTELcert® » et à la méthodologie de l'évaluation hôtelière,
- proximité régionale,
- période de l'évaluation,
- qualités personnelles et expérience antérieure,
- catégorie (ou nombre d'étoiles) de l'établissement hôtelier à évaluer.

2

L'évaluateur, durant cette phase, joue le rôle du client mystère ; son heure d'arrivée à l'hôtel se situe entre 18 et 20h.

Cette étape correspond au contrôle des prestations de l'établissement hôtelier (paragraphe 1 de la check-list).

Le client mystère s'intéresse à :

- l'accessibilité à l'hôtel et au parking,
- l'environnement de l'hôtel,
- l'accueil à la réception,
- les parties communes,
- la nuit en chambre,
- le petit déjeuner en chambre ou en salle.

3

L'évaluateur s'est fait connaître, il aborde durant cette étape l'évaluation complémentaire en présence du représentant de l'hôtel ou de son suppléant (paragraphe 2 de la Check-list).

Sont contrôlés :

- le traitement des réclamations,
- le traitement des enquêtes de satisfaction,
- l'auto-contrôle pratiqué par le représentant de l'hôtel,
- la liste d'émargement des formations du personnel (le cas échéant, interview du personnel hôtelier),
- les éléments non vus durant la phase mystère,
- les chambres supplémentaires pour les hôtels de plus de 30 chambres. Une évaluation rapide de ces chambres est effectuée et l'évaluateur reporte le bilan au niveau des observations complémentaires de la check-list (l'échantillonnage est précisé dans le tableau page 17).

A l'occasion des évaluations de suivi ou de renouvellement, l'évaluateur s'assure du traitement des écarts issus de la précédente évaluation.

De plus, l'évaluateur a la possibilité de lever un écart en cours d'évaluation si une action corrective est apportée instantanément par le représentant de l'hôtel.

4

L'évaluateur formalise le rapport (cf. « Présentation du rapport d'évaluation ») :

- renseignement de la check-list,
- rédaction des fiches d'écart,
- classement des fiches d'écart en fiche(s) de remarque ou non-conformité.

Nota : dans le cas des hôtels de catégorie 5, le rapport d'évaluation est automatiquement rédigé hors site et envoyé dans les 7 jours à l'hôtelier.

5

L'évaluateur, après présentation au représentant de l'hôtel du classement des écarts en remarque et/ou non-conformité, signe conjointement avec celui-ci la première page de la Check-list fournie en 2 exemplaires.

Cette première page signée vaut approbation des 2 parties (évalué et évaluateur) sur le nombre et le classement des écarts.

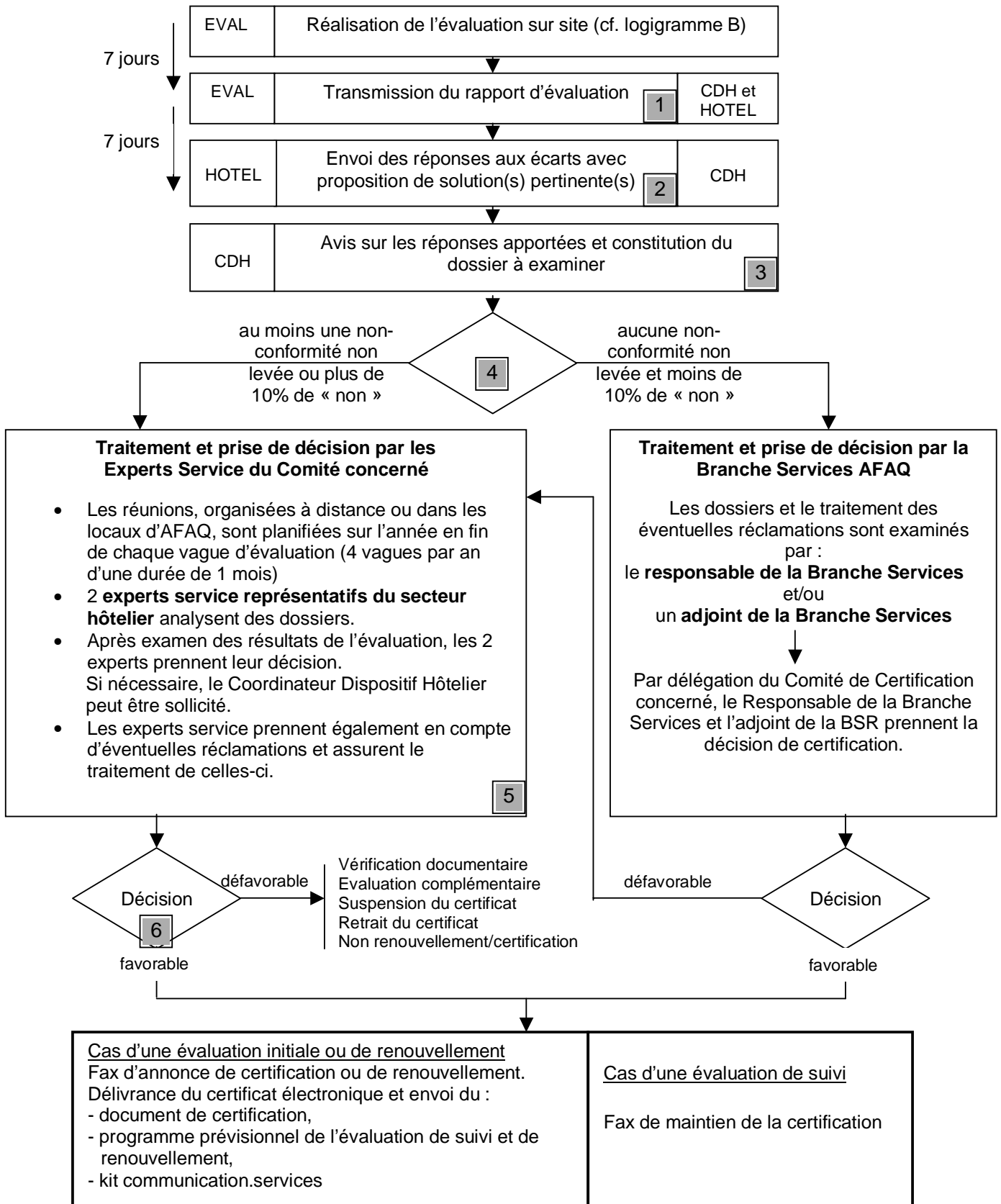
L'évaluateur laisse un exemplaire de la page de garde du rapport au représentant de l'hôtel et lui adresse le rapport complet dans les 7 jours après la fin de l'évaluation (cf. annexe 5).

L'évaluateur adresse également une copie du rapport au CDH dans les mêmes délais.

Le tableau ci-dessous présente le créneau horaire de fin d'évaluation et de départ de l'évaluateur :

Nombre de chambres de l'hôtel échantillonnage du nombre de chambres supplémentaires à évaluer						
	< 10	10 à 30	31 à 60	61 à 100	101 à 300	> 300
	Après 10h30(*) et dans la mesure du possible, évaluation d'une chambre supplémentaire		2 chambres supplémentaires à évaluer dans la mesure du possible		5 chambres supplémentaires à évaluer dans la mesure du possible	
Catégorie 1	8h30 à 9h30	8h30 à 9h30	9h30 à 10h30	9h30 à 10h30	10h30 à 12h	10h30 à 12h
Catégorie 2	8h30 à 9h30	8h30 à 9h30	9h30 à 10h30	9h30 à 10h30	10h30 à 12h	12h à 13h30
Catégorie 3	9h30 à 10h30	9h30 à 10h30	10h30 à 12h	10h30 à 12h	12h à 13h30	13h30 à 15h
Catégorie 4	9h30 à 10h30	10h30 à 12h(*)	12h à 13h30	12h à 13h30	13h30 à 15h	15h à 16h
Catégorie 5	10h30 à 12h(*)	14h à 15h(*)	15h à 16h	15h à 16h	16h à 17h	16h à 17h

Logigramme C : décision de certification



Notes explicatives du logigramme C

1 A l'issue de l'évaluation et sous 7 jours calendaires, l'évaluateur adresse simultanément une copie du rapport d'évaluation à AFAQ et l'original au représentant de l'hôtel.

2 Dans le cas d'écarts constatés, le représentant de l'hôtel dispose de 7 jours afin d'adresser ses réponses au CDH et proposer une solution pour chacun de ces écarts.
La certification ne peut pas être délivrée, maintenue ou renouvelée tant qu'il reste une non-conformité non levée (cf. « Abréviations et définitions »). S'il subsiste une remarque non levée de l'évaluation précédente, les experts service décident de la suite à donner.
De plus, un ensemble de remarques non levées de l'évaluation réalisée peut être considéré comme constituant globalement une non-conformité.

3 Suite aux réponses apportées par le représentant de l'hôtel sur chaque fiche d'écart, le coordinateur dispositif hôtelier, ou l'évaluateur s'il y a lieu, émet un avis relatif à la pertinence des réponses.
Le dossier, transmis aux experts service, comprend :

- La fiche de renseignement,
- Le référentiel hôtelier et son plan de contrôle externe (communs à tous les établissements),
- Le rapport d'évaluation qui se compose des fiches d'écarts et de la check-list.
- La fiche de décision renseignée par un représentant d'AFAQ et complétée par les experts service.

Les experts service s'appuient sur ces documents pour l'analyse des dossiers.

4 Les 2 cas de figure décrits dans le logigramme sont fonction des résultats de la check-list :

1. Le pourcentage de « non » est calculé de la façon suivante :

$$\% \text{ « non »} = \frac{\text{nombre de « non » recensés par l'évaluateur}}{\text{nombre total de critères d'engagement applicables}} \times 100$$

Le nombre de « non » correspond au nombre de critères non respectés.

Le nombre de critères d'engagement comprend les critères relatifs aux prestations proposées par l'hôtel ainsi que ceux relatifs aux dispositions d'organisation.

2. Les non-conformités sont formalisées sur les fiches d'écart.

La non-conformité peut relever d'une constatation unique ou d'un cumul de critères d'engagement non respectés pour un même thème.

Une non-conformité non levée peut signifier que :

- le représentant de l'hôtel n'a pas apporté de réponse satisfaisante à l'écart constaté,
- la mise en place d'une solution nécessite un délai de mise en œuvre.

5 Dans le cas d'un litige (exemple : le représentant de l'hôtel conteste la décision des experts), les experts service se réunissent et prennent une décision relativement à ce litige ; ceux-ci peuvent en référer au Comité Plénier en cas de non-résolution du litige.

Le Comité Plénier peut également être sollicité lorsque les experts service ne parviennent pas à une décision unanime pour un dossier de certification.

6

- Quelle que soit la décision, le Coordinateur Dispositif Hôtelier adresse un fax au représentant de l'hôtel :
- de notification d'action complémentaire si la décision est défavorable,
 - de notification de décision si celle-ci est favorable (certification, renouvellement ou maintien).

Il existe différents types de décision :

❖ Décisions possibles après une évaluation de certification initiale :

- ⇒ certification immédiate,
- ⇒ certification différée après constat d'exécution d'actions correctives par :
 - une vérification documentaire,
 - une évaluation complémentaire.

❖ Décisions possibles après une évaluation de suivi :

- ⇒ maintien de la certification,
- ⇒ maintien à confirmer après constat d'exécution d'actions correctives par :
 - une vérification documentaire,
 - une évaluation complémentaire,
- ⇒ suspension de la certification,
- ⇒ retrait de la certification.

❖ Décisions possibles après une évaluation de renouvellement :

- ⇒ renouvellement de la certification,
- ⇒ renouvellement à confirmer après constat d'exécution d'actions correctives par :
 - une vérification documentaire,
 - une évaluation complémentaire,
- ⇒ non-renouvellement de la certification.

PARTIE III

Les documents constitutifs du rapport d'évaluation et autres documents

Présentation du rapport d'évaluation

Le rapport d'évaluation est, en plus du certificat, le document essentiel qu'AFAQ remet à ses clients. Ce rapport peut être diffusé par l'établissement hôtelier sans restriction mais obligatoirement dans son intégralité. Il doit donc être représentatif de ce que l'évaluateur a constaté.

Le rapport concourt à l'image d'AFAQ et de ses évaluateurs et, à ce titre, il doit être parfaitement lisible et, de préférence, dactylographié.

Le rapport est également l'outil qui permet aux acteurs décisionnaires de la certification dans le processus AFAQ d'être en possession de tous les éléments leur permettant de prendre une décision. Le rapport doit donc être totalement clair, non seulement pour le représentant de l'hôtel et l'évaluateur, mais également pour des tiers, les experts service mais aussi les clients de l'hôtel.

Le rapport d'évaluation comprend :

- la check-list d'évaluation qui est jointe au présent guide (le mode d'utilisation est décrit dans la check-list à la rubrique « modalités de relevé » page 3),
- les fiches d'écart, s'il y a lieu.

Dans un but d'homogénéité, les fiches d'écart du rapport d'évaluation sont standardisées et accompagnées de leurs recommandations d'utilisation, sauf instruction contraire de la part d'AFAQ.

En l'absence d'écart, le rapport comprend uniquement la check-list complétée.

FICHE D'ECART HOTELcert®

RAPPORT D'EVALUATION AFAQ ASC/E/10007.1 – 2001/12	FICHE DE NON-CONFORMITE N° FICHE DE REMARQUE N°	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	N° D'AFFAIRE
---	--	--	--------------

Évaluation	Référentiel hôtelier REF-145-01
------------	---------------------------------

1	THEME CONCERNE :	concerne les prestations de l'hôtel * <input type="checkbox"/>		les dispositions d'organisation * <input type="checkbox"/>
E V A L U A T E U R	N° du(des) critère(s) concerné(s) :			
	Libellé de l'écart :			
			
			
			
NOM de l'évaluateur :		VISA :		

2	CORRECTION(S) ET/OU ACTION(S) CORRECTIVE(S) PROPOSEE(S) : L'hôtelier doit toujours expliciter l'action corrective même dans le cas où un document, résultat de cette action corrective, est joint. L'hôtelier peut agraffer à cette fiche un descriptif des corrections et actions correctives en cas de manque de place.
H O T E L	Date prévue pour la mise en œuvre :
	NOM du représentant de l'hôtel : VISA : DATE :

3	COMMENTAIRE SUR LA PROPOSITION DE L'HOTEL : VERIFICATION DE L'EXECUTION DE LA CORRECTION ET/OU DE L'ACTION CORRECTIVE, effectuée le, au cours de : COMPLEMENTAIRE* <input type="checkbox"/> SUIVI* <input type="checkbox"/> RENOUELEMENT* <input type="checkbox"/> VERIFICATION DOCUMENTAIRE* <input type="checkbox"/> APRES EXECUTION DE L'ACTION, L'ECART EST LEVE* : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON Justification :
A F A Q	CDH <input type="checkbox"/> Resp. BSR <input type="checkbox"/> Adjoint BSR <input type="checkbox"/> NOM : VISA : DATE :

4	Nature de la modification de l'écart décidée par le comité :		Date : Visa :
C C		

*cocher la ou les case(s) correspondant à la situation
 © Toute reproduction intégrale ou partielle, faite en dehors d'une autorisation expresse d'AFAQ ou de ses ayants cause, est illicite
 22/33

Notes explicatives de la fiche d'écart :

⌘ Objectifs :

- ❖ la fiche d'écart a pour objectif d'expliquer en détail :
 - ⇒ le constat fait par l'évaluateur durant l'évaluation,
 - ⇒ la(les) correction(s) ou action(s) corrective(s) proposée(s) par le représentant de l'hôtel,
 - ⇒ les commentaires relatifs à la pertinence de la proposition du représentant de l'hôtel.

⌘ Mode d'utilisation :

- ❖ la fiche d'écart est complétée suite à une évaluation sur site et remplie chronologiquement par l'évaluateur, le représentant de l'hôtel puis AFAQ.
- ❖ La fiche d'écart est classée par l'évaluateur soit en fiche de remarque, soit en fiche de non-conformité. S'il y en a plusieurs, les fiches de remarques et de non-conformité doivent être numérotées et présentées dans l'ordre des paragraphes du référentiel HOTELcert®.

❖ Cadre 1 : cadre à remplir par l'évaluateur

1. Dans un premier temps, l'évaluateur définit si l'écart est relatif aux prestations de l'hôtel (phase mystère) ou aux dispositions d'organisation (évaluation complémentaire) en cochant la case correspondante.

2. Puis il indique le thème concerné comme par exemple : la chambre, les parties communes (« prestations de l'hôtel » coché) ou les enquêtes de satisfaction (« dispositions d'organisation » coché)...
Une fiche d'écart est remplie par thème d'engagement.

3. Pour un thème d'engagement donné, l'évaluateur reporte les numéros des critères d'engagement de la check-list non respectés.

4. Dans la rubrique « libellé de l'écart », l'évaluateur formalise l'écart constaté.

Pour caractériser les écarts :

- ⇒ n'utiliser que des éléments quantitatifs (exemple : 3 questionnaires d'enquête sur les 20 examinés),
- ⇒ proscrire tout terme imprécis comme : « souvent », « notamment », « rarement », « ponctuellement », « occasionnellement », « pas clairement », « pas explicitement », « pas spécifiquement », etc., ainsi que tout terme du type conseil comme « définir », « améliorer », « ajouter », etc...
- ⇒ bannir l'infinitif et l'impératif.

L'évaluateur rapporte des constatations. Il doit faire état de faits mais en aucun cas ne doit émettre, ni au cours de l'évaluation ni dans son rapport, de recommandations de moyens, ni proposer de solutions.

Nota : lorsqu'un écart signalé au représentant de l'hôtel a été corrigé par lui avant la fin de l'évaluation, l'écart correspondant doit quand même être indiqué au niveau de la rubrique « observations » de la check-list en précisant la correction apportée.

5. Enfin, l'évaluateur identifie la fiche d'écart en fiche de remarque ou de non-conformité (cf. « Abréviations et définitions »).

Le système de numérotation est le suivant :

- ⇒ S'il s'agit d'une fiche de non-conformité, l'évaluateur indique, au niveau du titre « Fiche de non-conformité », le numéro de la fiche sur le nombre total de fiches de non-conformité.
- ⇒ S'il s'agit d'une fiche de remarque, l'évaluateur indique, au niveau du titre « Fiche de remarque », le numéro de la fiche sur le nombre total de fiches de remarque.

Exemple : Sur la fiche d'écart est indiqué :

FICHE DE REMARQUE N°

2	5
---	---

Cette numérotation signifie qu'il s'agit de la fiche de remarque n°2 et qu'il y a 5 fiches de remarque au total.

L'évaluateur reporte sur la page de garde de la check-list :

- le nombre total de caractéristiques applicables à l'établissement hôtelier,
- le nombre total de fiches de remarque et de fiches de non-conformités,
- le nombre de cases de la check-list cochées « non ».

❖ Cadre 2 : cadre à remplir par le représentant de l'hôtel

A réception du rapport (au plus, 7 jours calendaires après l'évaluation), le représentant de l'hôtel doit apporter, pour chaque fiche d'écart, une proposition d'action corrective et indiquer une date de mise en œuvre de l'action décrite.

Nota : Une fiche de non-conformité pour laquelle le représentant de l'hôtel n'apporte ou ne peut apporter de réponse constitue un point bloquant pour la certification, le maintien ou le renouvellement.

Dans le cas de fiches de remarque, les actions correctives proposées par le représentant de l'hôtel pourront être vues à l'occasion de l'évaluation suivante ; celles-ci ne constituent pas un frein à la certification, le maintien ou le renouvellement.

Si le représentant de l'hôtel a d'ores et déjà apporté une solution à l'écart constaté par l'évaluateur, il peut accompagner sa réponse d'un justificatif attestant de l'action menée.

Le représentant de l'hôtel doit renvoyer les fiches d'écarts complétées au Coordinateur du Dispositif Hôtelier dans les 7 jours calendaires qui suivent la réception du rapport.

Si l'établissement hôtelier dépasse ce délai, la décision de certification est susceptible d'être reportée à la vague d'évaluation suivante.

❖ Cadre 3 : cadre à remplir par un représentant d'AFAQ

A réception de la réponse du représentant de l'hôtel, le CDH apprécie la pertinence de la réponse et de la date cible et commente seulement si la proposition n'est pas pertinente de son point de vue.

Dans le cas où la solution proposée est jugée satisfaisante, l'écart peut être levé par le CDH, un adjoint de la BSR ou le responsable de la BSR.

Sinon une action complémentaire peut être demandée s'il s'agit d'un écart de type « non-conformité ».

Le CDH / Adjoint BSR / Responsable BSR porte son jugement après la vérification de l'exécution de l'action corrective.

Cette vérification peut être faite :

- soit à partir des éléments transmis par le représentant de l'hôtel en même temps que sa proposition,
- soit au cours d'une action complémentaire : vérification documentaire ou évaluation sur site.

La justification de la levée (ou non-levée) de l'écart doit être explicitée.

Dans le cas d'une évaluation complémentaire, il est nécessaire de transmettre la (ou les) fiche(s) de non-conformité qui n'a (ont) pas encore été levée(s) à l'évaluateur missionné.

❖ Cadre 4 : à remplir, si nécessaire, par le Comité

Ce cadre est à remplir par les experts service, uniquement en cas de modification par rapport à la prise de position de l'évaluateur. Les experts service datent la décision, mais, pour respecter l'anonymat de ceux-ci, c'est un représentant de la branche services qui contresigne.

Nota : lorsqu'un écart, classé en non-conformité par l'évaluateur, ne peut être totalement levé par le représentant de l'hôtel, mais que la gravité de l'écart qui subsiste permet son classement en remarque :

- la NC doit être levée,
- la modification est apportée à l'intitulé de la fiche d'écart,
- le cadre 4 est rempli par les experts service et contresigné par le responsable de la Branche Services.

Annexes

Charte de l'évaluateur voyageur :

❖ Les frais de mission doivent respecter les montants indiqués dans la charte en vigueur, en particulier les valeurs maximales pour les frais de restauration.

Les frais de l'évaluateur correspondant à la consommation de la prestation hôtelière durant l'évaluation (nuit, petit déjeuner et éventuelle boisson au bar) sont à la charge de l'hôtelier.

❖ Le moyen de transport utilisé doit être le plus économique possible.

Code de déontologie de l'évaluateur :

▫ **Annexe 1** : p 26

Documents types du dispositif hôtelier :

Dans les pages suivantes, figurent :

▫ **Annexe 2** : la fiche de renseignement HOTELcert® p 27

▫ **Annexe 3** : la lettre d'engagement p 28

▫ **Annexe 4** : la notification de l'évaluation pour la confirmation de la période d'évaluation retenue p 29

▫ **Annexe 5** : la lettre d'accompagnement du rapport d'évaluation envoyé au représentant de l'hôtel p 30

▫ **Annexe 6** : l'enquête de satisfaction à remplir par le représentant de l'hôtel p 31



CODE DE DEONTOLOGIE DE L'EVALUATEUR

Dans le cadre de ses activités d'évaluation, l'évaluateur s'engage à se conformer aux règles ci-dessous, qui concernent l'activité d'évaluation proprement dite ainsi que son attitude vis-à-vis d'AFAQ, de l'établissement hôtelier évalué et des tiers :

- a) mettre en évidence les faits en toute objectivité, honnêteté et équité, avec exactitude et précision (vis-à-vis de toutes les parties concernées),
- b) maintenir en permanence une attitude de dialogue et éviter toute attitude arbitraire et autoritaire et tenir un langage courtois,
- c) informer AFAQ de toute relation qu'il pourrait avoir ou avoir eue avec l'établissement hôtelier à évaluer qui pourrait faire douter de son indépendance de jugement,
- d) n'accepter aucun paiement, cadeau, commission ou autre avantage même non pécuniaire pour lui-même ou ses proches, de la part des établissements hôteliers évalués, de leurs représentants ou de n'importe quelle partie concernée ou non qui pourrait faire douter de son indépendance au moment de l'évaluation,
- e) prendre toute précaution pour éviter que ne soient divulgués à des tiers, directement ou indirectement de son fait, des documents ou informations dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de ses activités d'évaluation sans l'autorisation écrite des parties concernées qu'il s'agisse d'AFAQ ou de l'établissement hôtelier évalué (c'est la responsabilité d'AFAQ d'obtenir l'autorisation écrite de l'établissement hôtelier évalué),
- f) se comporter de façon à ne pas porter atteinte à la réputation ou aux intérêts d'AFAQ ni à ceux de l'établissement hôtelier évalué,
- g) coopérer à toute demande d'information ou procédure formelle d'instruction, en cas de manquement ou infraction allégué à ce code,
- h) ne pas prendre part à une évaluation au-delà de ses capacités professionnelles,
- i) s'efforcer d'améliorer ses compétences, l'efficacité et la qualité de ses prestations,
- j) ne pas participer à des évaluations sans soutien lorsqu'il ne pratique pas couramment la langue convenue pour l'évaluation,
- k) tenir un état des évaluations effectuées et des formations suivies.

Nom :

Prénom :

Date :

Signature

(précédée de la mention "lu et approuvé") :



Fiche de renseignement HOTELcert[®]

Dès retour de cette fiche complétée, nous vous adresserons : la check-list d'évaluation correspondant à vos prestations, une proposition de certification et la lettre d'engagement associée.

Hôtel concerné :

Hôtel (dénomination sociale) :
Nom du correspondant : Fonction :

A retourner à :

AFAQ – 116, Avenue Aristide Briand – BP 40 – 92224 BAGNEUX Cedex
Coordinateur Dispositif Hôtelier
E-mail : courrier.hotelcert@afaq.org Télécopie : 01 46 11 39 30

Coordonnées de l'hôtel :

Adresse :
Code postal : Ville :
Tél : Fax :
E-Mail : (à préciser pour un échange d'informations plus rapide)
Numéro de SIRET : Code NAF :

Informations complémentaires :

Suppléant (en cas d'absence le jour de l'évaluation) : Fonction :
Nombre d'étoile : Nombre de chambres :
Effectif de l'hôtel (hébergement) :

Equipements de l'hôtel :

	Oui	Non		Oui	Non
Parking/Garage couvert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Terrasse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ascenseur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Piscine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Espace de jeux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Salle(s) de réunion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Autres (à préciser) :		

Services proposés par l'hôtel (autre que la nuitée et le petit déjeuner) :

	Oui	Non		Oui	Non
Petit déjeuner en chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Veilleur de nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphone dans chaque chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Code ou clef après 23h.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Restauration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Autres (à préciser) :		

Commentaires ou informations complémentaires:

.....
.....

Nom & signature du demandeur :

Le,

(1) Pour déterminer votre code : 3617 SIRENE – Rubrique Nomenclature puis Nouvelles Nomenclatures NAF.
Votre code NAF figure sur les papiers à en-tête de votre société.

AFAQ
Branche Services
116 avenue Aristide Briand - BP 40
92224 BAGNEUX Cedex

Objet : **lettre d'engagement**

A l'attention du Coordinateur AFAQ Dispositif Hôtelier

Madame, Monsieur,

Nous vous confirmons notre demande de certification de services selon le référentiel HOTELcert® Accueil, information, séjour, service du petit déjeuner dans les hôtels classés (REF-145-01 version du 10/09/2001).

Nous avons pris connaissance du référentiel, du plan de contrôle externe et de la check-list d'évaluation.

Nous nous engageons à :

- être en mesure d'apporter la preuve du respect des engagements sur une période d'au minimum 2 mois avant la date de l'évaluation,
- avoir réalisé un auto-contrôle en interne portant sur l'ensemble du référentiel et mis en place les actions correctives nécessaires,
- appliquer après l'obtention du certificat HOTELcert®, les règles de communication *AFAQ Service Confiance®* telles que définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque,
- informer AFAQ de tout changement significatif dans l'organisation de notre établissement en particulier toute modification liée aux informations communiquées initialement dans la fiche renseignement,
- respecter les dispositions légales et réglementaires telles que décrites dans le chapitre 3 du référentiel, dans la mesure où ces dispositions ne donneront pas lieu à évaluation par AFAQ.

Nous joignons à la présente demande l'offre de certification signée et souhaitons que l'évaluation de certification se déroule courant **mars – juin – octobre 2002** (entourer la mention retenue).

Par ailleurs, dans le cadre des opérations de certification de notre établissement hôtelier, nous nous engageons à prendre à notre charge les frais (i) afférents à la nuitée passée par l'évaluateur, au petit déjeuner et au café ou eau minérale consommés par lui.

Dès lors, pour la prise en charge par notre hôtel de ces frais, nous souhaitons :

- que les factures (ii) afférant à ces frais (i) soient immédiatement annulées par nos soins sur présentation par l'évaluateur de son ordre de mission nous concernant, un double de cet ordre de mission nous étant laissé, et notre hôtel remboursant immédiatement les sommes acquittées par l'évaluateur au titre de cette ou ces factures (ii).
- qu'AFAQ nous facture les frais pour la nuitée passée par l'évaluateur et sa consommation relative à son petit déjeuner et café ou eau minérale.

(indiquer votre choix en cochant l'une ou l'autre des cases)

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Fait le _____, à _____

(en double exemplaire dont un pour l'entreprise hôtelière et l'autre pour AFAQ)

Signature du représentant de l'Hôtel (nom, fonction suivi de la mention manuscrite de sa main : « bon pour accord et ayant tous pouvoirs aux fins des présentes »)

Cachet de l'entreprise hôtelière



AFAQ
Coordinateur Dispositif Hôtelier
116, avenue Aristide Briand – BP 40
92 224 BAGNEUX CEDEX

Le :

AFFAIRE AFAQ N°

(Coordonnées HOTEL)

Madame, Monsieur,

D'un commun accord avec l'évaluateur, nous vous confirmons la période retenue à votre demande.

TYPE D'EVALUATION : Certification de services AFAQ Service Confiance® suivant le référentiel HOTELcert®

ADRESSE :

PERIODE DE L'EVALUATION :

LIBELLE : Accueil, information, séjour, service du petit déjeuner

Dans l'attente de notre prochaine rencontre, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

Le Coordinateur Dispositif Hôtelier



(Coordonnées de
l'évaluateur)

Le :

AFFAIRE AFAQ N°

(Coordonnées HOTEL)

Madame, Monsieur,

Vous trouverez ci-joint le rapport pour l'évaluation réalisée le (DATE) dans votre Hôtel (NOM).

Les écarts constatés durant cette évaluation et notifiés en fin d'évaluation font l'objet de (X) fiche(s) de non-conformité et (X) fiche(s) de remarque.

Ces fiches d'écart complétées doivent être retournées dans un délai de 7 jours à :

AFAQ
Coordinateur Dispositif Hôtelier
116, avenue Aristide Briand – BP 40 – 92 224 BAGNEUX CEDEX

Si l'établissement hôtelier dépasse ce délai, la décision de certification est susceptible d'être reportée à la vague d'évaluation suivante.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, accompagner vos fiches d'écart de vos commentaires et preuves relatives aux actions correctives engagées.

En remerciant de nouveau tout le personnel de (NOM DE L'HOTEL) pour sa collaboration durant cette évaluation, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

L'évaluateur

Pièce jointe : Rapport d'évaluation

Copie de ce courrier : AFAQ/Coordinateur Dispositif Hôtelier



Enquête de satisfaction

Cette enquête, complétée par un représentant de l'hôtel évalué, fera l'objet d'une analyse statistique et ne sera pas communiquée de façon individuelle aux évaluateurs AFAQ.

Merci de **cocher vos réponses dans les cadres correspondants** et de retourner cette enquête (par courrier, fax ou e-mail) au :

Coordinateur Dispositif Hôtelier
AFAQ – 116, Avenue Aristide Briand – BP 40 – 92224 BAGNEUX Cedex
E-mail : courrier.hotelcert@afaq.org (le fichier informatique peut être demandé auprès du contact AFAQ) - **Télécopie** : 01 46 11 39 30

N°	QUESTIONS	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
1	Globalement que pensez-vous de la qualité des prestations d'AFAQ ?				
A / Votre perception du service AFAQ (hors évaluation) :					
2	Comment jugez-vous les prestations d'AFAQ sur la base des critères suivants ?				
	Simplicité du processus de certification				
	Rapidité dans l'organisation de l'évaluation				
	Durée du processus de certification				
3	Comment qualifiez-vous les différents contacts avec AFAQ ?				
	Accueil téléphonique				
	Ecoute				
	Renseignements				
	Efficacité				
B / L'évaluateur AFAQ :					
4	L'évaluateur a-t-il bien joué son rôle de « client mystère » ?		OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>	
5	Comment jugez-vous la prestation de l'évaluateur en dehors de son rôle « client mystère » ?				

N°	QUESTIONS	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
6	Concernant l'évaluateur, comment évaluez-vous :				
	son écoute				
	son objectivité				
	sa rigueur				
7	Que pensez-vous de l'approche de l'évaluateur concernant :				
	La façon de se présenter à l'issue de la phase mystère				
	La manière de poser les questions				
	L'expression orale des constatations				
	La formulation écrite des écarts				
C / Votre perception de l'accompagnement AFAQ :					
8	Que pensez-vous des documents suivants :				
	Guide de l'évaluation hôtelière				
	Check-list d'évaluation (utilisée par le représentant de l'hôtel pour l'auto-contrôle)				
9	Avez-vous été en relation avec un interlocuteur d'une Antenne Régionale d'AFAQ ?	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>		
	Si oui, qu'en avez-vous pensé ?				
10	Comment évaluez-vous la confiance de vos clients envers le certificat AFAQ ?				
11	Comment vous semble le prix pratiqué par rapport à la prestation fournie ?				
N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et propositions :					
.....					
.....					
.....					

Hôtel : Nombre d'étoiles : Nom de l'interlocuteur :
Région : Nombre de chambres : Fonction :

Nous vous serions reconnaissant de nous communiquer vos remarques, suggestions ou critiques aux coordonnées ci-dessous :

AFAQ
Coordinateur Dispositif Hôtelier
BP 40
116, avenue Aristide Briand
92224 BAGNEUX CEDEX
fax : 01 46 11 39 30
e-mail : courrier.hotelcert@afaq.org

Il en sera tenu le plus grand compte dans nos éditions ultérieures.

Pour toute information complémentaire : <http://www.hotelcert.org>