

N°	CRITERES	Points Obligatoires
L'information Hôtels Collection		
	Les hôtels doivent être indépendants, ne pas appartenir à une chaîne	x
	Les hôtels doivent au minimum être classés 2 étoiles	x
	Les hôtels doivent se trouver en Périgord Noir et ses alentours	x
1	Présence de la plaque "Hôtels Collection" à l'entrée de l'hôtel	x
2	Disponibilité de la charte de qualité "Hôtels Collection" sur demande ou affichage	x
3	Mise en avant en priorité des documents édités par "Hôtels Collection" (brochures, cartes touristiques)	x
Accueil et Réception		
L'accueil des clients		
4	La réception est facilement identifiable ou bien signalée (panneau ou plaque accueil, réception)	
5	Les bâtiments et l'ameublement de la réception sont propres et bien entretenus	x
6	L'affichage de la réception est net et propre	
7	L'hôtel propose un service de dépôt de courrier	
8	Des sièges sont prévus à la réception pour les clients qui sont susceptibles d'attendre	
9	Le personnel est aimable et souriant en toutes circonstances	
10	La prise en charge du client à son arrivée est rapide et efficace	x
11	En cas de forte affluence ou d'occupation avec un autre client, la réception invite le client à patienter et l'informe de sa disponibilité	
12	Le personnel de réception et de service peut accueillir dans au moins une autre langue étrangère	
13	Le personnel est disponible pour renseigner sur les services de l'hôtel et les activités alentours, et ce durant tout le séjour	
14	Le client est accompagné par le personnel en chambre à son arrivée (si possible)	
15	L'hôtel propose le port de bagages en chambre	
16	Les modes de paiement acceptés, sur lesquels l'hôtel communique, sont disponibles sur place	
17	L'établissement mets à disposition de ses clients une enquête de satisfaction qu'il traite et analyse	
L'accueil Téléphonique		
18	Le numéro de téléphone de l'hôtel est facilement identifiable sur Internet et leur site	
19	L'accueil téléphonique est cordial, clair, adapté, qualitatif, compréhensif et spontané	
20	L'interlocuteur à la réception reformule les éléments d'informations ou de réservations au client	
21	L'hôtel pratique la réservation ou la pré-réservation	x
22	Si l'hôtel est complet, il renvoie le client vers le Club Hôtelier	
23	Si l'hôtel est fermé, il propose sur son répondeur de contacter le Club Hôtelier	
La réservation par mail / Internet		
24	Pendant la période de fermeture de l'hôtel, un message d'accusé de réception est envoyé par e-mail dans les 24 heures ouvrables au client.	x
25	Pendant la période d'ouverture de l'hôtel, une réponse aux mails est donnée dans les 24 heures ouvrables au client.	x
26	L'hôtel possède un système de pré/post séjour automatisé	

Le Site Internet de l'hôtel		
27	Le site Internet de l'hôtel a un lien vers le site Internet du club hôtelier "Hôtels Collection"	x
28	Le site Internet de l'hôtel est clair, ergonomique et à jour	
29	Le site internet de l'hôtel est traduit en 2 langues étrangères dont l'anglais	
30	Le site internet de l'hôtel propose la réservation en ligne et des offres promotionnelles	
31	En cas de services extérieurs à l'hôtel mentionnés sur le site internet, la distance est précisée : parking, restaurant, ...	
32	Sur le site internet de l'hôtel, il y a un plan clair pour accéder à l'établissement (plan d'accès à télécharger,...)	
33	Il existe une présentation de chaque type de chambre avec photos, nombre de personnes, surfaces, type de literie, exposition, présentation des équipements...	
Extérieurs et infrastructures		
Accès et entrée de l'hôtel		
34	Le fléchage de l'hôtel est à jour et sans erreur pour tous les services de l'établissement	
35	L'hôtel possède un parking et/ou un dépose minute si pas de parking à proximité	
36	L'hôtel dispose d'un panneau d'affichage avec les tarifs et les horaires à l'extérieur de l'établissement avec la traduction dans 1 langue	
Espaces verts extérieurs		
37	Tous les espaces verts de l'hôtel sont propres et entretenus	
38	S'il y a des poubelles extérieures, elles sont cachées (muret, végétation, parement...) au moins sur trois côtés	
39	Les extérieurs disposent d'ombre naturelle ou d'un parasol suffisamment grand pour les clients	
40	Le mobilier extérieur et le(s) parasol(s) éventuels sont sans publicité (hors nom de l'hôtel)	
Piscine, Espace détente et Spa		
41	S'il y a la présence d'une piscine, elle est en bon état	
42	Les horaires d'ouvertures de la piscine sont affichés à la réception et/ou à l'entrée de la piscine et d'une amplitude horaire suffisante	
43	Les plages et le mobilier de piscine sont en bon état et en nombre suffisant	
44	Présence d'un espace détente : jacuzzi, sauna, hammam	
45	Les horaires d'ouvertures de l'espace détente sont affichés à la réception et/ou à l'entrée de l'espace et d'une amplitude horaire suffisante	
Les jeux et loisirs extérieurs		
46	S'il existe un espace jeux enfants extérieur (balançoire, toboggan...) il est en bon état et sécurisé	
47	Un panneau rappelant la responsabilité des parents est parfaitement visible, propre et en bon état, à l'entrée de l'aire de jeux	
48	Un (des) banc(s) permet(tent) d'observer et de surveiller les enfants	
49	S'il y a un tennis de table et/ou baby foot et/ou billard, il sont en bon état	
50	S'il y a un terrain de grand jeu (tennis ou autre) avec filets et poteaux et/ou un mini golf, ils sont en bon état	
51	S'il y a une salle de sport, elle est en bon état	
52	Des jeux de société sont proposés en prêt	
53	Si du matériel de loisirs est proposé en location ou en prêt, il est en bon état	
Les chambres et salles de bain		
Les chambres		
54	Les chambres sont d'un espace suffisant, propre et en très bon état	
55	Si les chambres ont des terrasses ou balcons privatifs avec du mobiliers, il est en bon état	
56	La totalité de la literie (matelas, oreillers, couette, ...) est en très bon état	
57	Présence de protection d'oreillers et de matelas	

58	Peignoir de bain et/ou chaussons (sur demande ou en location)	
59	Présence de prise USB dans la chambre	
60	Présence d'un mini bar dans la chambre	
61	Présence d'une corbeille à papier dans la chambre	
62	Présence d'un coffre fort dans la chambre	
63	Le confort acoustique est adapté pour les clients (double vitrage, cloisons...)	
64	Présence d'un plateau de courtoisie (avec au minimum bouilloire, dosettes de café, sachets de thé/infusion, sucre et mélangeurs)	
65	Si besoin, un équipement de repassage est disponible à l'accueil sur demande du client	
66	Si besoin, un nécessaire à couture est disponible à l'accueil sur demande du client	
67	L'hôtel propose au client un service lingerie	
Les salles de bains/douches		
68	La salle de bain est suffisamment grande, propre et en très bon état	
69	Présence d'un mitigeur dans la douche	
70	Présence d'un mitigeur dans le lavabo	
71	Présence d'un distributeur de gel corps et cheveux dans la douche	
72	Présence d'un distributeur de gel corps et cheveux au lavabo	
73	Un kit de rasage est disponible à l'accueil sur demande du client ou directement en chambre	
74	Un kit dentaire est disponible à l'accueil sur demande du client ou directement en chambre	
75	Il y a un miroir grossissant dans la salle de bain	
76	L'aménagement général intérieur de la salle de bain apparaît plutôt récent et en bon état	
77	Dans le cas d'équipements anciens, un effort de décoration ou d'aménagement a été consenti pour rendre l'espace plus agréable (peinture, décoration...)	
78	La ventilation est satisfaisante	
Petit-déjeuners		
79	Le petit-déjeuner est copieux et avec une mise en avant des produits locaux pour le client	
80	Le petit-déjeuner propose une partie de produit frais / froid et une partie buffet chaud	
81	Le petit-déjeuner peut-être pris en chambre sur demande du client (avec ou sans supplément)	
82	Possibilité d'avoir une chaise haute	
Développement durable		
83	Le client est incité à être vigilant sur sa consommation d'eau (affichage, brochure)	x
84	L'hôtelier réalise des statistiques concernant la consommation d'eau (ratio)	
85	L'hôtelier utilise une production d'eau non traitée (sources, réserve naturelle, eaux pluviales...) pour un usage autre que sanitaire et alimentaire et dans un souci d'économie	
86	L'arrosage des plantes et des espaces verts est réalisé de préférence avant midi et après le coucher du soleil	
87	L'hôtelier a mis en place un système d'arrosage goutte à goutte	
88	L'hôtelier utilise sa production de déchets végétaux (compostage) avec stockage sans nuisance	
89	L'hôtelier limite l'utilisation de pesticides et produits chimiques pour l'entretien paysager	
90	L'hôtelier utilise des ampoules LED	
91	L'hôtelier est équipé d'un système automatique d'extinction des lampes dans tout ou partie des parties communes	
92	L'hôtelier dispose d'un système de production d'électricité (panneaux solaires, etc...)	
93	Si l'établissement se trouve en zone à risque naturel, l'information sur le sujet auprès de la clientèle doit être claire et précise	
94	L'hôtelier est engagé activement dans une démarche environnementale (Clé Verte, Eco label)	

Divers		
Efficacité Economique		
95	L'hôtelier a mis en place une tarification tenant compte de la saisonnalité de son établissement	
96	L'hôtelier possède un fichier client informatisé et le met régulièrement à jour	
97	L'hôtelier réalise des tableaux de bord lui permettant de suivre son exploitation : - tableaux de bord commerciaux (<i>suivi du chiffre d'affaires et des principales charges : eau, gaz, électricité, personnel, communication</i>), - tableaux de bord financiers (<i>soldes intermédiaires de gestion, trésorerie, suivi des amortissements</i>)	
98	L'hôtelier réalise des prévisionnels d'exploitation (<i>CA, prévision des principales charges : eau, gaz, électricité, amortissements, communication...</i>)	
99	L'hôtelier a identifié les aides publiques dont il peut bénéficier	
100	L'hôtelier a pris des dispositions pour assurer la transmission de son entreprise et donc sa pérennité	
101	L'hôtelier fait partie d'un réseau de professionnels du tourisme : office de tourisme, syndicat professionnel, chaîne commerciale, label, CCI ...	
102	L'hôtelier est membre d'une association locale à titre professionnel	
103	L'hôtelier participe à des manifestations locales : participation physique ou sponsoring, ou interne au Club Hôtelier	
104	L'hôtelier fait appel au savoir faire local pour les prestations de travaux, d'entretien...	
105	L'hôtelier utilise et fait la promotion des produits alimentaires locaux : dans son restaurant, pour le petit déjeuner, des visites sur les lieux de production, sur son site internet, sur sa brochure ...	
Equité sociale		
106	L'hôtelier applique la convention collective relative à l'hôtellerie-restauration et la met à disposition de ses salariés (<i>grille des salaires et rémunération des heures supplémentaires notamment</i>)	
107	L'hôtelier est attentif aux conditions de travail de ses employés : - dossier d'accueil, - règlement intérieur (si instauré), - formation au poste, - respect des horaires de travail, - identification et prise en compte des risques sur le poste de travail.	
108	Le document unique de l'établissement est annuellement révisé	
109	L'hôtelier a mis en place des fiches de poste	
110	L'hôtelier accorde une attention particulière à l'intégration des nouveaux salariés permanents/saisonniers/CDD : repas de début de saison, période de parrainage ...	
111	L'hôtelier participe régulièrement à des formations professionnelles <i>Mesurer le rythme des formations : Tous les ans ? tous les 2 ans ? Tous les 5 ans ? Jamais ?</i>	
112	Le personnel est informé, sensibilisé et formé au Développement Durable : affichage, réunions d'information, notes de services, procédures, jeux, diffusion de films...	
113	Les salariés de l'établissement participent à des formations professionnelles. <i>Mesurer le rythme des formations : tous les ans ? Tous les 2 ans ? Tous les 5 ans ? Jamais ?</i>	
114	L'hôtelier considère les ressources humaines locales pour ses recrutements.	
115	L'hôtelier tient compte de la diversité culturelle des populations qui composent sa clientèle : compétences du personnel adaptées, animations adaptées, horaires de service adaptés aux différentes pratiques culturelles, carte adaptée aux différentes nationalités fréquentant son établissement	
116	L'hôtel est structuré pour accueillir des personnes à mobilité réduite, déficientes visuelles, auditives et mentales (l'adhésion au label tourisme et handicap est une preuve mais pas une condition nécessaire)	